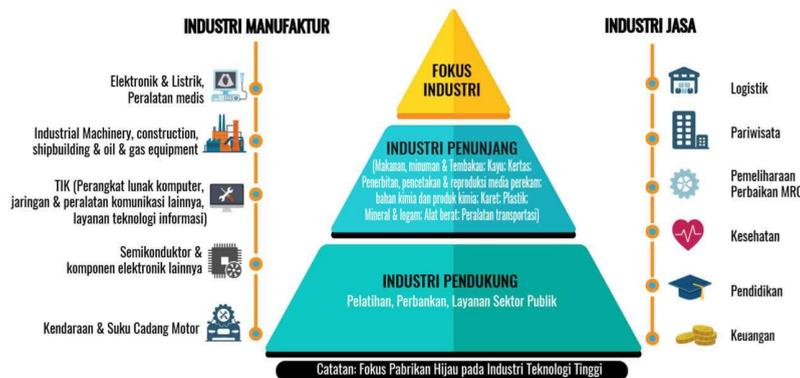


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata layan memiliki pengertian; membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang dan kata layanan mengacu pada perihal atau cara melayani. Keduanya didasari hal yang sama yaitu, kebutuhan manusia dalam menyelesaikan suatu atau beberapa kegiatan khusus yang tidak dapat mereka lakukan sendiri karena kurangnya keahlian atau pengetahuan dalam bidang tersebut.

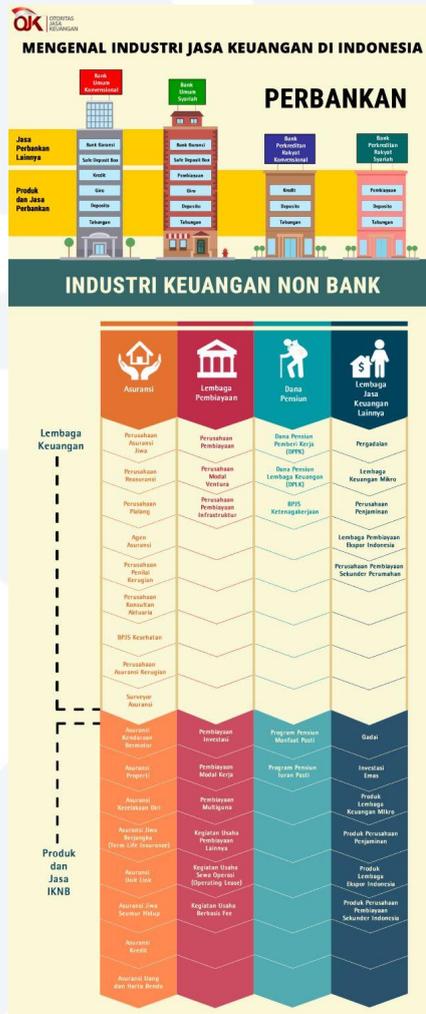
Keterbatasan manusia sebagai seorang individu untuk menguasai begitu banyak bidang, membentuk suatu kebutuhan yang kemudian mendasari sebuah usaha dimana pelaku bisnis berusaha membantu menyelesaikan dan memenuhi kebutuhan tersebut. Para pelaku jasa, membantu mereka yang membutuhkan *skill* yang memberatkan, dengan cara menjual keahlian dalam bentuk layanan produk, untuk mendapatkan imbalan berupa uang sebagai apresiasi atas hal yang dilakukannya.



Gambar 1.1 Industri Manufaktur dan Industri Jasa
Sumber: BP Batam

Seiring berkembangnya manusia, maka kegiatan bisnis juga ber-ekspansi bukan hanya berupa manufaktur pembuatan dan penjualan barang namun juga hadir perusahaan *services business* yang berbasis pada penjualan jasa atau penyediaan layanan yang dibutuhkan sekelompok orang atau memiliki *market*

berkembang. Terciptanya bisnis jasa berada pada berbagai bidang seperti tertunjuk oleh Gambar 1.1 informasi yang didapat dari BP Batam bahwa industri jasa berada di berbagai bidang seperti Transportasi, konsultasi, psikologi, Kesehatan, Legal atau hukum, dan finansial.



Gambar 1.2 Industri jasa Keuangan Perbankan & Non Bank
Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

Menurut Otoritas Jasa Keuangan, dalam industri finansial perbankan dan non perbankan, jenis lembaga atau institusi keuangan yang ada di Indonesia adalah bank, serikat kredit, perusahaan asuransi, perusahaan investasi, dan dana pensiun. Masing-masing lembaga ini memiliki peran khusus dalam sistem keuangan, dan semuanya diatur dan diawasi oleh lembaga pemerintah.

Seperti tertunjuk melalui Gambar 1.2, jasa yang disediakan berupa layanan transaksi keuangan yang membantu individu/organisasi mengelola uang mereka secara lebih efektif. Lembaga keuangan menawarkan produk layanannya sesuai dengan jenis mereka dengan tujuan untuk menyediakan tempat yang aman dan terjamin bagi orang-orang untuk menyimpan uang mereka dan mengakses layanan keuangan.

Terlansir menurut Otoritas Jasa Keuangan dan artikel Bank Indonesia, perlahan lembaga keuangan juga semakin berkembang menjadi modern akibat perubahan besar dalam teknologi, regulasi, dan praktik bisnis. Perkembangan sistem pembayaran elektronik dan internet semakin merevolusi cara lembaga keuangan beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan.

Faktor penting lainnya dalam evolusi lembaga keuangan modern adalah tumbuhnya regulasi pemerintah. Setelah krisis keuangan dan skandal, pemerintah di seluruh dunia memperkenalkan serangkaian undang-undang peraturan yang dirancang untuk memastikan stabilitas dan integritas sistem keuangan.

Salah satu bisnis jasa di bidang keuangan modern adalah perusahaan asuransi yang memiliki fungsi memberikan perlindungan terhadap risiko seperti kecelakaan, penyakit, dan bencana alam dalam bentuk produk polis, termasuk asuransi jiwa, kesehatan, mobil, dan properti sebagai produk jual mereka.

Polis asuransi dirancang untuk melindungi dari kerugian finansial yang mungkin terjadi karena kejadian tak terduga seperti kecelakaan, penyakit, atau bencana alam. Perusahaan Asuransi modern juga menggunakan teknologi canggih untuk merampingkan operasi mereka dan meningkatkan layanan pelanggan mereka, termasuk portal online untuk mengelola kebijakan, aplikasi seluler untuk pemrosesan klaim, dan platform.

Terlansir dalam salah satu penjelasan mengenai perusahaan asuransi, Otoritas Jasa Keuangan memainkan peran penting dalam sistem keuangan modern dengan membantu individu dan bisnis mengelola risiko dan melindungi diri dari kerugian finansial.



Gambar 1.3 Lloyd's of London di Abad 17
Sumber: Google 2023



Gambar 1.4 Lloyd's of London Insurance Company
Sumber: Google, 2023

Menurut data yang didapatkan dari sejarah asuransi oleh artikel perusahaan Allianz, industri asuransi modern mulai terbentuk pada abad ke-17, dengan berdirinya *Lloyd's of London* yang terlihat pada Gambar 1.3 & Gambar 1.4 sebuah pasar untuk mengasuransikan kapal dan muatannya. Seiring waktu, konsep asuransi diperluas untuk mencakup jenis risiko lain, seperti kebakaran, pencurian, dan penyakit.

Kebutuhan akan perusahaan asuransi muncul karena individu dan perusahaan/ bisnis menghadapi berbagai risiko yang tidak dapat mereka tangani dengan mudah sendirian. Perusahaan asuransi menyediakan cara bagi individu dan bisnis untuk mentransfer risiko ini ke kumpulan orang yang lebih besar, memungkinkan mereka berbagi biaya yang terkait dengan kejadian tak terduga.

IKNB										
Asuransi					PEMBIAYAAN					
	Des-20	Des-21	Des-22	Jan-22	Jan-23		Des-20	Des-21	Des-22	Jan-23
Pendapatan Premi*						Piutang Pembiayaan				
Nominal (Rp T)	293,29	308,11	311,48	29,04	30,55	Nominal (Rp T)	369,76	364,23	415,86	420,60
Growth (%yoy)	-3,56	5,05	1,09	-9,85	5,22	Growth (%yoy)	-18,23	-1,49	14,18	14,57
Premi Asuransi Jiwa						NPF Gross PP (%)	4,01	3,53	2,32	2,40
Nominal (Rp T)	186,78	204,97	192,8	16,91	16,02	Gearing Ratio (x)	2,15	1,98	2,07	2,03
Growth (%yoy)	-6,26	9,75	-5,94	-18,42	-5,25	DANA PENSUN ***				
Premi Asuransi Umum dan Reasuransi						Des-20	Des-21	Des-22	Jan-23	
Nominal (Rp T)	106,51	103,14	118,68	12,13	14,53	Jumlah investasi (Rp T)	307,74	319,02	335,65	336,17
Growth (%yoy)	1,56	-3,17	15,07	5,59	19,80	Nilai Aset (Rp T)	316,67	329,55	344,89	346,86
**RBC Asuransi Umum (%)	343,47	327,30	326,99	311,13	321,77	FINTECH P2P LENDING				
**RBC Asuransi Jiwa (%)	528,59	539,75	484,22	530,85	477,73	Des-20	Des-21	Des-22	Jan-23	
<small>*Asuransi jiwa, asuransi umum dan reasuransi mencakup konvensional dan syariah data Desember merupakan data akumulasi 1 tahun</small>						Outstanding Pembiayaan (Rp T)	15,32	29,88	51,12	51,03
<small>**RBC hanya mencakup asuransi konvensional</small>						Growth (%yoy)	16,43	95,05	71,09	63,47
<small>*** Dana pensun mencakup konvensional dan syariah</small>						TWP 90 (%)	4,78	2,29	2,78	2,75

Gambar 1.5 Data Perkembangan Sektor IKNB
Sumber: Siaran pers Sektor Jasa Keuangan OJK 2023

Industri asuransi di Indonesia telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan selama satu dekade terakhir. Seperti tertunjuk pada Gambar 1.5 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa industri asuransi di Indonesia tumbuh rata-rata 9% per tahun selama lima tahun terakhir. Industri ini diatur oleh OJK, yang bertanggung jawab atas perizinan dan pengawasan perusahaan asuransi yang beroperasi di Indonesia.

Hingga tahun 2021, terdapat lebih dari 125 perusahaan asuransi yang beroperasi di Indonesia, baik perusahaan lokal maupun asing. Asuransi jiwa merupakan segmen terbesar dari industri asuransi di Indonesia dengan kontribusi lebih dari 80% dari total premi.



Gambar 1.6 Manulife Financial Head Office di Toronto, Kanada
Sumber: Google, 2023

Penulis memilih untuk melakukan praktek kerja magang di Manulife Indonesia melalui pertimbangan bahwa industri asuransi merupakan industri

finansial yang terus berkembang, terutama Indonesia yang sekarang ini memiliki peranan penting di perekonomian global. Manulife Indonesia yang merupakan perusahaan di bidang finansial menjadi peluang belajar yang sangatlah tepat berhubung posisi yang ditawarkan kepada penulis merupakan posisi di bidang *finance*.

Selain itu, perusahaan Manulife Indonesia merupakan cabang dari perusahaan *Manulife Financial Corporation* yang berpusat di Toronto, Canada seperti tertunjuk melalui Gambar 1.6. dimana peluang untuk belajar lingkungan korporasi secara *internasional* dapat dialami oleh penulis.



Gambar 1.7 Gedung Sampoerna Strategic Square, Kantor Pusat Manulife Indonesia
Sumber: Google, 2023

Manulife Indonesia didirikan pada tahun 1985 dan saat ini seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 1.7 berpusat di kawasan Sudirman, Jakarta Selatan. Dari beridirinya, Manulife Indonesia menjadi perusahaan global yang terus berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia dengan menawarkan berbagai produk asuransi dan keuangan kepada bisnis dan institusi. Produk mereka berdasar dengan berbagai kebutuhan terdiri dari Proteksi Jiwa, Kesehatan, Perlindungan dan Tabungan, dan Proteksi dan Investasi.



Gambar 1.8 Aplikasi seluler Manulife Indonesia; MiECLaim
Sumber: Website perusahaan Manulife Indonesia

Bukti bahwa Manulife Indonesia terus berkembang mengikuti dunia modern juga ditunjukkan melalui produk dan layanan inovatifnya, termasuk platform digital untuk pemegang polis, aplikasi seluler mereka yang bernama MiECLaim yang juga terlihat melalui Gambar 1.8 yang diciptakan untuk pemrosesan klaim, dan portal online untuk manajemen polis sehingga nasabah dapat mengajukan klaim dengan lebih mudah dan nyaman.

Manulife Indonesia sebagai korporat di bidang finansial memiliki struktur dan manajemen yang masing-masing menjalankan peranannya. Salah satu peranan penting dalam perusahaan finansial multinasional adalah tentunya perencanaan dalam keuangan pengeluaran perusahaan dan pelaporannya.

Divisi yang memiliki peranan tersebut adalah *department Finance*, sub-divisi *Expense Budget & Reporting* yang berkontribusi dalam memonitoring dan mengatur pengeluaran, anggaran keuangan, memfasilitasi anggaran yang mewujudkan prioritas kebijakan dan target, analisis pergerakan pengeluaran serta melaporkan posisi keuangan yang diperbarui.

Dalam peranannya, *budget & reporting* mengatur, merencanakan, dan mengalokasikan sumber daya keuangan untuk berbagai kegiatan dan inisiatif dalam suatu organisasi. *Budgeting* berfungsi mengatur alokasi sumber daya, dan evaluasi kinerja. Hal ini termasuk Penganggaran dimana memperkirakan pengeluaran yang akan dihasilkan organisasi dari operasi intinya, dan mengalokasikan dana untuk berbagai pengeluaran operasional. *Reporting* dalam

konteks perusahaan melibatkan komunikasi informasi keuangan dan non-keuangan kepada pemangku kepentingan.

Di Manulife Indonesia yang merupakan cabang perusahaan, kegiatan *reporting* dilakukan sampai ke tingkatan regional kantor pusat yaitu memberikan informasi operasional yang bertujuan membantu memantau kinerja terhadap anggaran dan mendukung pengambilan keputusan sebagai kantor pusat.

Di Manulife Indonesia, Penulis sebagai *budget & reporting intern* melakukan aktivitasnya dalam bagian perencanaan anggaran yang secara mendetail dijelaskan melalui laporan ini.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1 Maksud Praktek Kerja Magang

Maksud dari Praktik Kerja Magang yang dilakukan penulis pada PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia adalah untuk memenuhi kewajiban akademis sebagai mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara yaitu menyelesaikan Mata Kuliah Praktek Kerja Magang yang menjadi salah satu syarat kelulusan strata satu atau sarjana dan pemenuhan sks mata kuliah wajib.

Penulis melakukan praktik kerja magang melalui program MBKM Magang yang memiliki total bobot sks sebanyak 20 sks, terdapat dalam mata kuliah *Professional Business Ethics, Industry Experience, Industry Model Validation, serta Evaluation and Reporting*.

Praktik kerja magang dilakukan sesuai dengan ketentuan MBKM yaitu 800 jam praktek kerja magang, dengan maksud akhir agar dapat memiliki ilmu dari praktek kerja langsung pada perusahaan dan pengalaman atas kerja dalam sebuah divisi di perusahaan, serta menambah relasi dari lingkungan kerja tempat praktek kerja magang.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Tujuan dari dilaksanakannya program kerja magang yang dilakukan oleh penulis adalah untuk memahami peran *departement finance* khususnya bagian *Budget & Reporting* PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia yang

merupakan salah satu perusahaan institusi keuangan global di industri *finance insurance*. Selain itu, pelaksanaan praktik magang ini juga memiliki tujuan, yaitu:

- 1) Sebagai staff magang, memberikan kontribusi dalam melakukan rekapitulasi dan segala hal yang menyangkut *Full Term Employee Project*.
- 2) Mempelajari peranan dan kegiatan operasional departemen *Finance* bagian *budget & reporting* pada PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia sebagai bentuk nyata realitas teori yang dipelajari melalui mata kuliah sebelumnya.
- 3) Meningkatkan kompetensi dengan mempelajari detail standar kerja profesional sebagai bekal dalam menjalani jenjang karir yang sesungguhnya.
- 4) Mendapatkan jaringan kontak profesional, yang dapat berguna untuk referensi di masa depan.
- 5) Mengaplikasikan secara langsung beberapa ilmu yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan pada mata kuliah manajemen kewirausahaan dan manajemen keuangan.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Kegiatan kerja magang ini dilaksanakan seturut ketentuan dan aturan yang berlaku dari program Kampus Merdeka Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara, yaitu minimal efektif 800 jam kerja. Pelaksanaan program kerja magang dapat dijabarkan sebagai berikut:

Nama Perusahaan	: PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia
Bidang Usaha	: Institusi keuangan Asuransi modern
Posisi Jabatan	: <i>Finance – Budget & Reporting Intern</i>
Waktu Pelaksanaan	: 18 Januari – 13 Juni 2023
Hari kerja	: Senin – Jumat
Waktu kerja	: Pukul 08.00–18.00

Tempat Kerja : Jl. Jenderal Sudirman No.45 - 46,
RT.3/RW.4, Karet Semanggi, Kecamatan
Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah
Khusus Ibukota Jakarta 12930

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Syarat dan ketentuan program magang yang diikuti oleh penulis merupakan aturan yang berlaku berdasarkan Universitas Multimedia Nusantara dan PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Prosedur kerja magang yang dilalui adalah:

- 1) Mencari informasi lowongan praktek kerja magang yang memenuhi kriteria magang MBKM.
- 2) Mendapatkan informasi lowongan pekerjaan sebagai staf magang di PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.
- 3) Mengirimkan *Curriculum Vitae* kepada pihak PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.
- 4) Menerima pesan dari user *department Finance* untuk menghadiri *interview* sesuai jadwal yang ditentukan bersama.
- 5) Melakukan *interview* dengan *users* di *departement finance* PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia pada tanggal 12 Desember 2022.
- 6) Menerima surat penerimaan magang pada tanggal 20 Desember 2022.
- 7) Mengisi formulir untuk pengajuan kerja magang pada *web* Kampus Merdeka.
- 8) Mendapat surat penerimaan dari perusahaan dan melampirkan pada *web* Kampus Merdeka UMN.
- 9) Mulai efektif melakukan praktek kerja magang sejak tanggal 18 Januari 2023.
- 10) Melaksanakan program praktek kerja magang.
- 11) Menyusun laporan praktek kerja magang.
- 12) Melakukan bimbingan dan revisi atas laporan praktek kerja magang.
- 13) Melakukan penyerahan laporan kerja magang kepada Universitas Multimedia Nusantara dan PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.

- 14) Melakukan sidang magang sebagai bentuk tanggung jawab terhadap hasil praktek kerja magang.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA