

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Asuransi merupakan perjanjian diantara dua pihak dimana pihak yang satu berkewajiban untuk membayar iuran dan pihak yang lain berkewajiban untuk memberikan jaminan kepada pembayar iuran apabila terjadi sesuatu kepada pihak pertama atau barang yang diasuransikan sesuai dengan perjanjian. Risiko merupakan peristiwa yang tidak pasti terjadi, akan tetapi pada saat terjadi dapat menimbulkan kerugian dan tidak dapat dihilangkan. Salah satu cara untuk meminimalisir risiko yaitu dengan memanfaatkan fasilitas asuransi. Di Indonesia, terdapat berbagai jenis asuransi seperti asuransi jiwa, asuransi pendidikan, asuransi kepemilikan rumah dan properti, asuransi umum, asuransi bisnis, asuransi kendaraan, asuransi kredit, asuransi kesehatan, dan masih banyak asuransi lainnya [1]. Perkembangan era digital memungkinkan transaksi pembelian polis asuransi dilakukan secara *online*.

Polis asuransi berperan penting pada kehidupan manusia dalam hal menjaga kestabilan finansial. Pada era digitalisasi, perusahaan-perusahaan asuransi di dunia mulai memfokuskan bisnisnya untuk menyediakan pengalaman konsumen yang lebih baik atau biasa dikenal dengan "*Customer Experience*". Proses transaksi pembelian polis asuransi awalnya menggunakan cara konvensional, seiring dengan perkembangannya pembelian asuransi dapat dilakukan secara *online* melalui platform perusahaan maupun *e-commerce* yang telah bekerja sama dengan perusahaan asuransi tersebut. *Big Data* memiliki peranan penting dalam mengarahkan konsumen ke *website* digital dan meningkatkan *customer experience* pengguna dengan cara mengidentifikasi *metrics* yang dibutuhkan oleh konsumen, memahami tingkatan sentimen konsumen, mensimplifikasi proses pekerjaan yang dapat menghemat waktu konsumen, dan meningkatkan komunikasi [2]. Oleh karena itu, perancangan dan pengembangan analisa dan visualisasi data dilakukan pada PT FWD Insurance Indonesia.

Pada awalnya, proses *data analytics* masih dilakukan secara manual dan hanya menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* dan *Microsoft SQL Server Management Studio*. Sebagai perusahaan yang memiliki dan menghasilkan data yang berukuran besar setiap harinya, proses *Business Intelligence* sangatlah dibutuhkan. *Business Intelligence* merupakan kerangka kerja konseptual yang digunakan untuk mendukung keputusan dalam proses bisnis, menggabungkan arsitektur, basis data atau *data warehouse*, peralatan analisis, dan aplikasi untuk menghasilkan suatu informasi dan pengetahuan yang berguna untuk mendukung proses pengambilan keputusan yang kompleks [3]. Ketidakseimbangannya antara jumlah data yang terus bertambah banyak dan proses pengolahan data secara manual berdampak pada kinerja setiap divisi.

Kinerja tim data dinilai dari seberapa banyak dan cepat data disajikan kepada pemangku kepentingan dengan permintaan yang beragam dari berbagai divisi. Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam *website* [ojk.go.id](http://ojk.go.id), pada tahun 2019 terdapat pertumbuhan literasi sektor asuransi sebesar 19,4% dan meningkat signifikan sebesar 31,72% di tahun 2022. Berdasarkan hasil survei konsumen Swiss Re pada tahun 2020, hampir 60% responden memilih penggunaan kanal *online* daripada *offline* dalam proses pemilihan produk asuransi, perbandingan premi, dan pengajuan klaim. Dengan peningkatan literasi konsumen dan kecenderungan tinggi terhadap layanan online, hal ini mencerminkan potensi pertumbuhan industri asuransi melalui pemanfaatan optimal teknologi asuransi (*insurtech*) [4]. Melihat fenomena bertambahnya data dalam jumlah besar, PT. FWD Insurance mengambil keputusan untuk membuat divisi *Data Analytics and Insight*.

Tujuan dibuatnya divisi *Data Analytics and Insight* adalah untuk mengolah data menjadi pengetahuan yang berguna serta membantu divisi-divisi lainnya dalam mempersiapkan data. Pada divisi ini terdapat dua proyek utama yang dijalankan untuk program kerja magang yaitu *Final individual project* dan *final collaborative project* dimana kedua proyek difokuskan untuk menciptakan atau mengembangkan suatu hal yang sudah ada pada perusahaan. *Final individual*

*project* ditujukan untuk menjelaskan proses kerja magang pada mahasiswa dan pengembangan apa yang dapat ditambahkan pada tim atau divisi. *Final collaborative project* dikerjakan bersama dengan 9 mahasiswa magang lainnya dengan topik yang telah disepakati bersama yaitu “*Increasing Brand Awareness Through Gen-Z*”. Kedua proyek ini dinilai cukup kompleks sehingga dibutuhkan sumber daya manusia dengan pembagian tugas sesuai dengan posisinya masing-masing. Penambahan sumber daya manusia berupa kerja magang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan sehari-hari yang awalnya masih manual menjadi semi-otomatis atau otomatis sehingga meningkatkan tingkat layanan dan waktu proses pekerjaan.

## **1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Praktik kerja magang merupakan salah satu syarat kelulusan mahasiswa yang sudah ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer. Selain itu, praktik kerja magang ditujukan untuk mahasiswa agar mahasiswa mendapatkan pengalaman bekerja dan memiliki keterampilan dengan menerapkan ilmu yang telah dipelajari ke dalam dunia industri. Mahasiswa berharap agar mendapatkan ilmu terkait peminatan *big data* dan pengalaman nyata dalam bekerja di sebuah perusahaan setelah mengikuti program kerja magang ini.

Program kerja magang ini memiliki tujuan untuk meningkatkan *values* mahasiswa berupa *committed, innovative, proactive, open, dan caring* yang merupakan *values* dari FWD Insurance itu sendiri serta *hardskills* pada aplikasi Microsoft Excel, Microsoft SQL Server Management Studio, Python, dan Power BI. Selain itu, mahasiswa juga berharap untuk mendapatkan *softskills* dan *hardskills* diluar yang pernah dipelajarinya dari perkuliahan serta mendapatkan pengalaman bekerja magang di sebuah perusahaan. Mahasiswa yang melakukan kerja magang ini juga diharapkan dapat mempercepat proses pengiriman data dan penyelesaian *ad-hoc requests* dari divisi lain sehingga proses analisis dan kebutuhan lainnya dapat terpenuhi dengan cepat. Tujuan magang bagi mahasiswa dan bagi perusahaan dijelaskan sebagai berikut:

Tujuan kerja magang bagi mahasiswa adalah:

1. Memiliki pengalaman sebagai *Data Analytics and Insight* dalam industri asuransi.
2. Memahami dan menerapkan ilmu *Database Systems, Data Modelling, Data Visualization, dan Big Data* pada perkuliahan di dunia kerja.
3. Melatih *soft skill* yang terdiri dari value *committed, innovative, proactive, open, dan caring*.
4. Memperdalam *hard skill* pada bidang *Big Data Analytics*.
5. Memperluas relasi dalam dunia kerja

Tujuan kerja magang bagi perusahaan adalah:

1. Mendukung dan mengimplementasi *UAT* untuk data dan *campaign initiatives*.
2. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk belajar dan beradaptasi dalam lingkungan kerja.
3. Kolaborasi dan membantu divisi lain dan data *stakeholders* di seluruh FWD Insurance.

### **1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **1.3.1. Waktu Kerja Magang**

Program kerja magang pada PT. FWD Insurance Indonesia dimulai pada tanggal 03 Juli 2023 sampai 03 November 2023 dengan total 640 jam kerja. Kerja magang dilakukan secara *Hybrid* yaitu gabungan dari *Work From Office (WFO)* dan *Work From Anywhere (WFA)*. Kerja magang dilakukan pada jadwal setiap hari Senin – Jumat dengan jam kerja fleksibel diantara jam 08:00 – 09:00 sampai jam 17:00 – 18:00 WIB. Tersedia juga waktu kerja magang yang dialokasikan untuk mengerjakan laporan selama 207 jam kerja.

Selama 4 bulan kerja magang tersebut, terdapat tujuan utama yaitu ditetapkan fokus pada pembuatan project serta pengembangan keahlian pada pekerja magang yang akan dijelaskan pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan

	Juli				Agustus				September				Oktober				Novemb er
Minggu ke-	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
<i>Onboarding</i> dan pembagian kartu akses, laptop, dan <i>identity card</i>																	
Mendapatkan akses ke <i>internal database</i> , aplikasi yang dibutuhkan, dan <i>sharefolder</i>																	
Mempelajari dan melengkapi <i>business glossary</i> , <i>campaign</i> yang sedang berjalan, dan istilah-istilah dalam asuransi																	
Mempelajari struktur data <i>project-project</i> terdahulu																	
Menyelesaikan <i>ad-hoc requests</i> dari berbagai divisi berupa penarikan data dan pembersihan data ( <i>data cleaning</i> )																	
Menganalisis data, memvisualisasikan data, dan memberikan keterangan untuk mendukung pemahaman																	

	Juli			Agustus				September			Oktober			November
secara komprehensif														
Evaluasi <i>One-on-one</i> bersama dengan <i>mentor/supervisor</i>														
Membuat <i>automation</i> untuk <i>business process</i> yang repetitif dengan menggunakan Python														
Membuat <i>interactive collaborative dashboard</i> dengan menggunakan Power BI														
Membuat <i>slides</i> presentasi untuk <i>final project</i>														
Mempersiapkan dan presentasi hasil akhir <i>final project</i>														

### 1.3.2. Prosedur Kerja Magang

Prosedur pengajuan pelaksanaan kerja magang pada PT. FWD Insurance terbagi menjadi 3 proses yaitu pra-magang, magang, dan pasca-magang yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Pra-magang:

1. Mahasiswa melamar kepada perusahaan melalui *job portal* LinkedIn dengan mengirimkan CV melalui *e-mail* HRD.

2. Mahasiswa melakukan tahapan interview bersama dengan HRD secara online melalui google meet.
3. Menerima email lolos seleksi dan mengisi dokumen form aplikasi yang berisikan data diri mahasiswa, riwayat magang, dan keahlian yang dimiliki.
4. Meminta surat pernyataan diterima kerja magang beserta dengan *job description* kepada PT. FWD Insurance Indonesia dan dikirimkan kepada Universitas Multimedia Nusantara melalui *e-mail*.
5. Menandatangani surat perjanjian kontrak kerja magang yang telah diberikan dari perusahaan.

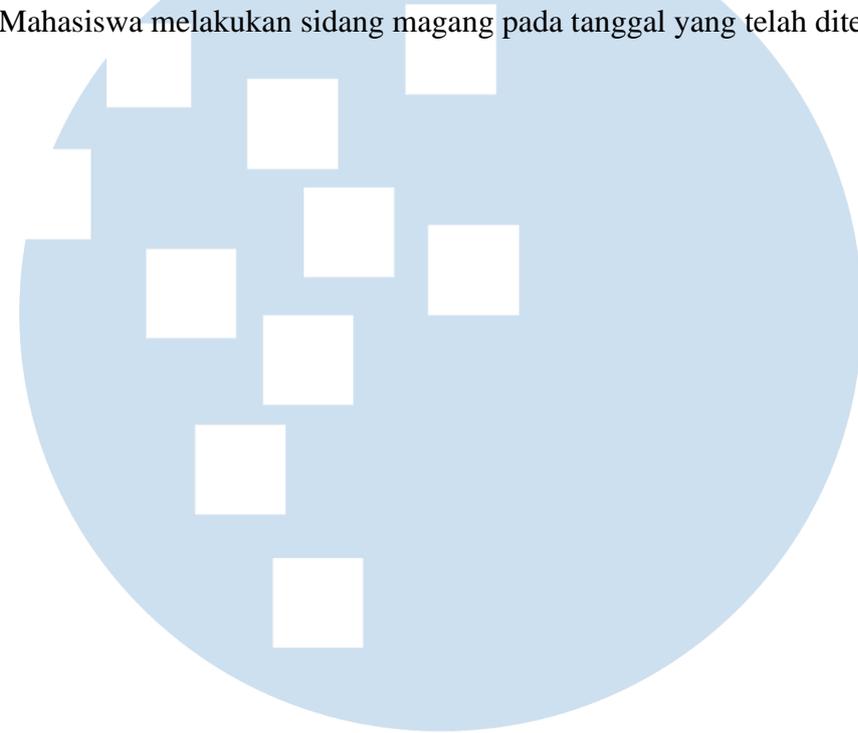
Magang:

1. Akses *website* [merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id) dan melakukan registrasi program kerja magang.
2. Mengunduh surat pengantar magang (MBKM-01), *cover letter* (form MBKM-01), dan melengkapi kartu MBKM (MBKM-02).
3. Mahasiswa mengikuti *onboarding* beserta dengan peserta magang lainnya untuk mengenal lingkungan kantor, perkenalan dengan tim, dan pengenalan terhadap pekerjaan yang akan dikerjakan.
4. Mengisi *daily task* setiap hari yang akan disetujui oleh *supervisor* dan *advisor*.
5. Mahasiswa melakukan bimbingan secara berkala dengan dosen pembimbing untuk meninjau progress laporan.

Pasca-magang:

1. Mengisi form *check-out* yang berisikan informasi selesainya kontrak kerja magang pada mahasiswa.
2. Mengikuti acara *graduation* yang diadakan oleh PT. FWD Insurance Indonesia serta memperoleh sertifikat penghargaan telah mengikuti kegiatan kerja magang selama 16 minggu.

3. Mengumpulkan seluruh dokumen yang diperlukan di *website* [merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id), memasukkan judul laporan dan bimbingan dengan pembimbing magang, serta melakukan registrasi sidang magang.
4. Mahasiswa melakukan sidang magang pada tanggal yang telah ditentukan.



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA