

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

PT Asuransi Astra Buana (Asuransi Astra) merupakan sebuah perusahaan yang beroperasi dalam bidang perasuransian umum di Indonesia. Perusahaan Asuransi Astra berdiri pada tanggal 12 September 1956, perusahaan Asuransi Astra merupakan sebuah anak perusahaan dari PT Astra International Tbk. PT Asuransi Astra adalah merupakan bagian dari pemimpin pasar industri perasuransian umum di Indonesia, PT Asuransi Astra senantiasa melakukan pengembangan yang bertujuan mengedepankan suatu penyelesaian masalah yang komprehensif supaya bisa memenuhi setiap kebutuhan bagi pelanggannya. Penyelesaian masalah yang diberikan mencakup beberapa macam produk asuransi, seperti asuransi kendaraan bermotor, asuransi kesehatan, dan berbagai macam produk asuransi komersial lainnya.

PT Asuransi Astra telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan diberikan izin usaha bernomor : S.6364/LK/1995 dari Departemen Keuangan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Lembaga Keuangan.

Produk asuransi yang merupakan pilar dari Asuransi Astra yaitu Garda Oto (Asuransi Kendaraan Bermotor), Garda Home (Asuransi Kebakaran), Garda Me dan Garda Edu (Asuransi Kecelakaan), serta Garda Trip (Asuransi Perjalanan).

Setiap seluruh keluarga besar Astra mempunyai komitmen yang selalu menggambarkan semangat kerjasama dalam keberagaman menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan menyenangkan demikian juga dapat bersikap, yakni:

1. Terus berkesinambungan yang berupaya lebih baik lagi untuk mendapatkan hasil yang paling baik bagi semua pihak.
2. Cepat menyesuaikan diri untuk dapat menghadapi setiap tantangan dan segala macam perubahan yang dapat mengoptimalkan setiap peluang untuk mencapai tujuan usaha bisnis yang berkesinambungan.
3. Memberikan rasa aman dan nyaman bagi setiap pelanggan untuk landasan utama dalam setiap tindakan.
4. Menjalankan keterbukaan dan kesetaraan supaya dapat menghormati harkat dan martabat setiap orang.
5. Membuat atmosfer suasana kerja yang harmonis, menyejukan yang penuh dengan semangat serta gairah berkerja yang ceria.





**Gambar 2.1 Gedung Asuransi Astra Kelapa Gading dan Logo Asuransi Astra**

## **Sejarah Asuransi Astra**

PT Maskapai Asuransi Buana berdiri tanggal 12 september 1956 dan mulai membuka sebuah usaha perusahaan asuransi umum. Tahun 1981 PT Asuransi International (ALL) mengambil alih secara resmi sebagian besar sahamnya, ini mendorong perusahaan supaya dapat menaikkan kinerjanya menjadi yang terdepan. Tahun 1990 PT Maskapai Asuransi Buana melakukan perubahan logo dan nama dari perusahaan yang menjadi PT Asuransi Astra Buana ( PT Asuransi Astra ) dan ditahun ini juga mengeluarkan sebuah produk jasa asuransi mobil yang diberi nama Garda Oto.

Tahun 2000 Garda Oto menambahkan pelayanannya lewat Garda Akses dan Garda Siaga. Tahun 2005 mengembangkan lini bisnisnya dengan membuat unit usaha syariah, dan pada tahun 2007 melakukan peluncuran pelayanan unit e-marine bagi para pelanggan komersial. Tahun 2008 Unit asuransi Garda Medika didirikan bagi penyediaan solusi asuransi kesehatan korporat. Tahun 2014 PT Asuransi Astra juga mengeluarkan logo perusahaan yang baru.

Di tahun 2015 PT Asuransi Astra mengeluarkan sebuah aplikasi mobile yang pertama yaitu aplikasi garda mobile otocare. Pada tahun 2016 dikeluarkan aplikasi garda oto survey, oto sales, hrakses, crakses, and medcare. Di tahun 2017 dikeluarkan juga aplikasi Garda Oto Digital yang merupakan bagian saluran layanan Penjualan baru dari produk-produk Garda Oto. Di tahun 2018 Perusahaan juga meluncurkan sebuah chatbot bagi pembelian asuransi GardaXia dan keempat produk dari layanan asuransi digital yang terangkum di dalam happyOne.id.

PT Asuransi Astra di tahun 2019 mengeluarkan sebuah aplikasi yang diberi nama Garda Mall yang merupakan sebuah fitur yang terbaru di dalam aplikasi Garda Mobile Otocare yang dapat memungkinkan bagi penggunaanya supaya dapat melakukan pembelian beragam kebutuhan-kebutuhan otomotif, produk keuangan Astra Financial, sampai dengan jual beli mobil bekas.

### **Produk Asuransi Astra**

PT Asuransi Astra dihadirkan untuk dapat memberikan perlindungan bagi setiap nasabahnya yang membutuhkan perlindungan dengan melalui berbagai macam produk asuransi seperti asuransi retail, commercial, health, dan syariah yang dapat menawarkan solusi berupa ganti rugi kepada nasabahnya apabila terjadi suatu kerugian atau kerusakan yang diderita oleh nasabah atau pemegang polis. PT Asuransi Astra memberikan penawaran proteksi melalui produk asuransi mobil Garda Oto, asuransi motor Garda Motor, asuransi perjalanan Garda Trip, asuransi kebakaran rumah Garda Home, asuransi kecelakaan diri Garda Micro, Garda Me, Garda Edu, asuransi kesehatan rawat jalan Garda Health serta memberikan penawaran bagi perlindungan commercial yang berupa asuransi kebakaran & harta benda, asuransi pengangkutan, asuransi rangka kapal, dan asuransi alat berat, asuransi kesehatan dan asuransi syariah yang mempunyai perlindungan terhadap kesehatan, kebakaran, pengangkut, rangka kapal, kendaraan bermotor, maupun alat berat. Yang mempunyai tujuan menawarkan rasa aman dan nyaman untuk masyarakat yang membutuhkan.

### **Program Khusus Asuransi Astra**

Asuransi Astra sangat peduli dengan karyawan-karyawannya dengan membuat program khusus untuk semua golongan karyawannya. Terdapat dua program khusus yang dibagi berdasarkan jabatan yaitu:

#### **1. Program Prokhus**

Prokhus adalah Program Asuransi untuk seluruh Karyawan Grup Astra dengan kategori Golongan 1-5.

#### **2. Program Preferred**

Preferred adalah Program Asuransi untuk seluruh Karyawan Grup Astra dengan kategori VIP Astra, VVIP Astra dan Customer Referensi.

Berikut adalah syarat dan ketentuan untuk program Preferred & Prokhus adalah sebagai berikut:

<b>Kategori</b>	<b>Definisi</b>	<b>Keterangan</b>
Golongan 1-5	Karyawan Grup Astra golongan 1-5 termasuk keluarga Inti Grup Astra	<i>Prokhus</i>
VIP Astra	- Dewan Direksi Astra - Executive Astra (golongan 6-7) - Mantan Dewan Direksi & Mantan Executive Astra - Keluarga Inti VIP Astra	<i>Preferred</i>
VVIP Astra	- Dewan Direksi Astra International - Mantan Dewan Direksi Astra International - Keluarga Inti VVIP Astra	<i>Preferred</i>
Customer Referensi	Customer non VIP/VVIP Astra yg direferensikan untuk mengikuti program Preferred & disetujui Chief terkait	<i>Preferred</i>

**Tabel 2.1 Syarat dan Ketentuan Program Preferred & Prokhus**

#### **Definisi keluarga Inti**

Suami/Istri, anak-anak, adik/kakak, atau orang tua/mertua dari Karyawan Astra & VVIP/VVIP Astra yang dapat dibuktikan dengan dokumen yang sah (misal: Kartu Keluarga, Surat Nikah, Akta lahir, dll)

- **Hanya kendaraan penggunaan pribadi/dinas.** Penggunaan komersial tidak dapat *discover* dengan produk preferred & prokhus
- Khusus **2W hanya bisa cover TLO** (Total Loss Only).
- Perbaikan mobil dilakukan di setiap bengkel rekanan Garda Oto yang termasuk juga di bengkel Authorized (APM) untuk pertanggungan Comprehensive.

### **Resign, pensiun, atau meninggal dunia**

- *Resign* atau meninggal dunia maka hal terhadap polis berakhir sendirinya setelah polis jatuh tempo. Bila meninggal dunia, polis harus diubah menjadi nama keluarga Inti
- Pensiun maka hak terhadap asuransi program khusus tetap dapat diberikan setelah yang bersangkutan pensiun. Khusus untuk Polis atas nama keluarga inti, maka hak terhadap polis tetap diberikan hingga 5 (lima) tahun setelah Karyawan Astra yang bersangkutan pensiun

### **Keunggulan Asuransi Astra**

Beberapa Keunggulan dari Asuransi Astra sendiri yaitu sebagai berikut

- **Telah Memperoleh Banyak Penghargaan**

PT Asuransi Astra telah berhasil memenangkan penghargaan dalam kategori asuransi yang terbaik, diantaranya yang berupa penghargaan Indonesia Excellence GCG Award dari majalah Warta Ekonomi 2022, Top Brand Award dari majalah Marketing & Frontier (2007-2022), dan Best General Insurance dari Majalah Media Asuransi (2019–2022).
- **Mempunyai Latar Belakang Keuangan yang Transparan**

PT Asuransi Astra mempunyai kondisi keuangan yang sangat transparan, dalam setiap tahunnya PT Asuransi Astra selalu mengeluarkan laporan keuangan tahunan di *websitenya*, sehingga setiap nasabah dapat mengetahui keadaan keuangan dari perusahaan baik mengenai keuntungan dan kerugian dari perusahaan asuransi astra.
- **Mempunyai Rekanan yang Banyak**

Dalam memilih produk asuransi muncul sebuah pertanyaan, apakah sebuah asuransi dapat dipergunakan di banyak tempat? Apabila tidak, sepertinya mengalami kesulitan apabila mencairkan dana ataupun mengklaim asuransinya. Melalui Asuransi Astra, nasabah tidak perlu untuk mengkhawatirkan seperti kejadian di atas. PT. Asuransi Astra sekarang sudah mempunyai rekanan yang banyak sehingga apabila nasabah berusaha mengklaim asuransinya bisa untuk dilakukan di mana pun. Seperti contohnya yaitu rekanan dengan rumah sakit yang berjumlah lebih dari 700 bagi setiap pasien yang rawat inap dari nasabah kumpulan, 1.200 bagi pasien yang rawat jalan dari nasabah kumpulan, dan 650 bagi pasien yang di rawat inap dari nasabah individual.

- **Mempunyai Banyak Pilihan Produk Asuransi**

Keunggulan dari Asuransi Astra lainnya yaitu banyaknya ragam produk asuransi yang ditawarkan kepada masyarakat. Seperti contoh yang telah disebutkan diatas yakni terdapat empat produk besar yang dikeluarkan oleh Asuransi Astra, yaitu produk asuransi syariah, komersial, retail, dan kesehatan.

### **Fitur Layanan & Benefit Garda oto**

Untuk terus memberikan layanan peace of mind kepada pelanggan Garda Oto selalu siap memberikan pelayanan bagi pelanggan dengan berbagai macam layanan dan benefitnya

- **Garda akses 1 500 112**

Merupakan kontak center selama 24 jam yang senantiasa selalu siap untuk membantu nasabah yang memerlukan informasi dari produk asuransi, laporan klaim, layanan renewal polis asuransi. Hingga untuk layanan bantuan darurat.

- **Garda Mobile otocare**

Merupakan laporan klaim dan cek status klaim bagi nasabah dimanapun dan kapanpun yang dapat dilakukan melalui aplikasi Garda mobile otocare. Bisa juga mendapatkan berbagai macam produk dan promo yang menarik untuk kebutuhan otomotif anda di fitur oto mobil.

- **Garda Siaga 24 Jam**

Merupakan suatu Emergency Roadside Assistance (ERA) yang berupa layanan untuk mobil gendong, mobil derek dan sepeda motor yang diperlukan untuk kebutuhan bagi bantuan jumper aki mobil, pertolongan untuk ban yang kempes, pertolongan bagi mobil mogok hingga kecelakaan.

### **Layanan RodA (Roadside Assistance)**

Layanan RodA (Roadside Assistance) adalah merupakan sebuah layanan darurat (Emergency Road Assistance) yang memberikan bantuan mekanik untuk mengatasi gangguan kendaraan bermotor bagi nasabah.

- **Perbaikan diseluruh Jaringan Bengkel Garda Oto**

Memberikan pelayanan yang bekerjasama dengan sebuah bengkel authorized dan bengkel rekanan di seluruh Indonesia.



- **Garansi Hasil Kerja Bengkel dan Jaminan Suku Cadang Asli**

Supaya dapat memperoleh hasil yang memuaskan bagi pelanggan atas perbaikan kendaraan diberikan suatu kepastian akan kualitas perbaikan dengan mempergunakan suku cadang asli dan berkualitas untuk penggantian onderdil dan untuk hasil dari pengerjaan dalam perbaikan kendaraan diberikan garansi selama 6 bulan.

- **Perluasan jaminan Asuransi Garda Oto**

Untuk perlindungan kendaraan bermotor anda supaya lebih menguntungkan, Garda Oto memberikan suatu perluasan jaminan yang dapat dipilih sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat.

- **Tanggung Jawab Hukum Pihak Ketiga**

Pertanggungjawaban secara hukum atas kerugian yang dialami pihak ketiga yang disebabkan secara langsung oleh kendaraan yang telah diasuransikan sebagai akibat risiko yang dijamin polis.

- **Bencana Alam, Huru-Hara & Kerusakan**

Menjamin segala kerusakan pada kendaraan nasabah yang diakibatkan oleh peristiwa gempa bumi, bencana tsunami, peristiwa letusan gunung berapi, peristiwa angin topan, peristiwa badai, peristiwa hujan es, peristiwa genangan air, bencana tanah longsor, dan kerusakan yang lainnya.

- **Terorisme & Sabotase**

Melindungi kendaraan anda dari kerugian terhadap risiko dan sabotase.

### 2.1.1 Visi Misi

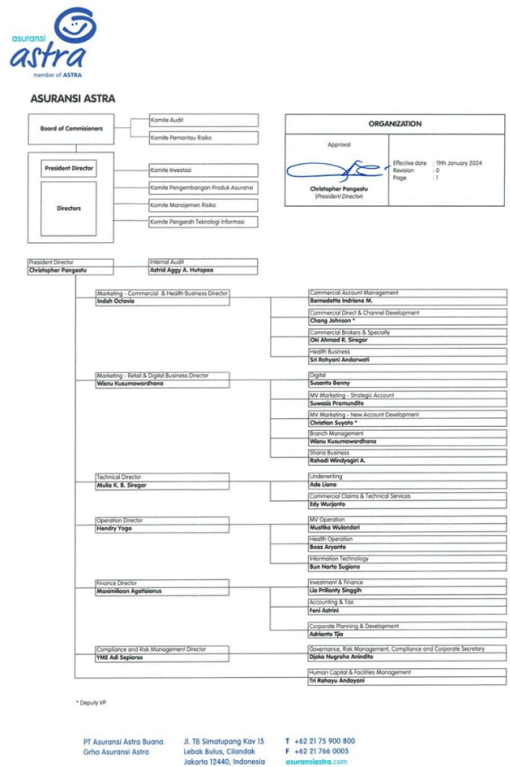
#### Visi

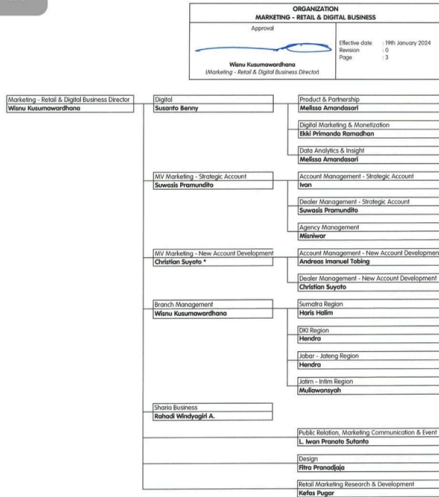
- a. Memberikan rasa aman dan tenteram kepada jutaan pelanggan.

#### Misi

- a. Memberikan rasa aman dan tenteram bagi pelanggan kita.
- b. Bersama mewujudkan kehidupan bekerja yang mendukung berkembangnya setiap individu.
- c. Memberikan kepastian kepada para pemegang saham bahwa perusahaan memiliki nilai yang baik untuk investasi jangka panjang.
- d. Menjadi warga usaha yang melaksanakan tanggung jawab sosial dan mengelola lingkungan hidup secara berkesinambungan.

### 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan





\* Deputy VP

PT Asuransi Astra Buana  
Gedung Asuransi Astra  
Jl. 18 Semolupang Kav 15  
Lakshmi, Satele, Cikarang  
Jakarta 12445, Indonesia  
T +62 21 75 900 800  
F +62 21 766 9055  
www.astrabua.com

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan