

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan AXA Mandiri *Financial Services*



Gambar 2. 1 AXA Mandiri dan AXA Indonesia

Sumber: [axa-mandiri.co.id](http://axa-mandiri.co.id) dan [axa.co.id](http://axa.co.id)

AXA Group di Indonesia memiliki 4 entitas perusahaan. 2 perusahaannya telah bekerja sama dengan Bank Mandiri yang bernama Axa Mandiri *Financial Services* yang menangani asuransi jiwa untuk nasabah Bank Mandiri dan perseorangan dan AXA *Insurance* Indonesia yang menangani asuransi umum untuk nasabah Bank Mandiri dan perseorangan. Sementara 2 perusahaan lainnya bergerak secara personal di Indonesia yang bernama AXA *Investment Managers* yang menangani pengelolaan aset manajemen perusahaan untuk nasabah perseorangan. Dan AXA *Financial* Indonesia yang mengelola asuransi jiwa, konvensional, dan syariah untuk nasabah perseorangan. Perusahaan AXA Mandiri *Financial Services* atau bisa disingkat AMFS sendiri merupakan hasil *joint venture* dari Perusahaan AXA Group dan Bank Mandiri. Dengan saham sebanyak 49% dimiliki oleh AXA Group dan 51% dimiliki oleh Bank Mandiri. Maka bisa dikatakan AMFS merupakan anak perusahaan dari Bank Mandiri.

AXA adalah perusahaan *Multinational Company* yang berasal dari Prancis yang telah beroperasi di 61 negara dan memiliki jumlah pegawai 241 ribu berdasarkan laporan tahunan 2023. Dari laman AXA Indonesia, AXA menjadi perusahaan asuransi yang mempunyai manajemen aset terbesar di dunia yang berbasis di Prancis yang menyediakan jasa manajemen investasi dan jasa keuangan lainnya. AXA Group mempunyai operasional utama di Eropa Barat, Amerika Utara, India

Pasifik, dan Timur Tengah. AXA Group pada awalnya dikelola oleh 3 *Board of Directors* yaitu Claude Bebear, Henri de Castries, dan sampai saat ini hanya dipegang oleh Thomas Burberl sebagai direktur umum di Prancis.

Pada sejarahnya, AXA Group sudah berdiri sejak 1816 yang mempunyai nama *Mutuelle de L'assurance contre L'incendie*. Pada tahun 1978 sampai 1982 telah mengganti nama menjadi *Mutuelles Unies* dan bergabung dengan Grup perusahaan keluarga besar Hottinguer asal Prancis. Barulah pada tahun 1985 merubah namanya menjadi AXA yang dipakai sampai saat ini. Dalam memperkuat namanya sebagai AXA, Pada tahun 1991 sampai 2006, terdapat beberapa langkah dan tantangan yang dilewatinya untuk mengambil alih, membeli, sampai pada mengakuisisi saham perusahaan. Sehingga pada tahun 2011, AXA telah menjadi perusahaan transnasional terkuat kedua dalam mengendalikan perusahaannya terhadap stabilitas keuangan global. Tidak hanya memikirkan kemajuan terhadap keuangan globalnya, pemilihan nama Axa juga telah dipikirkan Claude Bebear agar penamaan perusahaan dapat dengan mudah diucapkan oleh berbagai negara dengan sebutan AXA. Sementara AMFS dikelola oleh Presiden Direktur Handoyo Gunawan Kusuma.



Gambar 2. 2 *Board of Directors* AXA Group

Sumber: Artikel Prancis Ladepeche.fr



Gambar 2. 3 Presiden Direktur AMFS

Sumber: axa.co.id

Setelah mengenal AXA Group, terdapat sejarahnya yang dimiliki oleh AXA di Indonesia. Seperti yang sudah disebutkan di atas, perusahaan personal AXA Group di Indonesia dibagi menjadi 2 entitas, yaitu AXA *Investment Management* (AXA IM) dan AXA *Financial Indonesia* (AFI). AXA IM merupakan perusahaan manajer investasi dan penasihat investasi yang mendapatkan kekuatan secara finansial yang kuat secara keahliannya dan pengalamannya secara global. Dari pencatatannya pada akhir tahun 2023, AXA IM memiliki dana dengan total kelolaan sebanyak Rp 7,8 triliun dan *asset under advisory* dengan total Rp 10,3 triliun. Sementara AXA *Financial Indonesia* (AFI) mempunyai fokus pada asuransi umum, jiwa, konvensional, dan Syariah dalam bentuk Unit Syariah dengan jalurnya menggunakan multi distribusi yaitu bancassurance, agen, broker, digital, telemarketing, dan manajemen aset. AFI juga memiliki kantor pusat di Jakarta dengan 48 kantor pemasaran dan sebanyak 3,900 karyawan sebagai tenaga pamasar bersertifikat. Untuk penghargaan hanya di tahun 2022 saja, AFI sudah mendapat 5 penghargaan. Salah satunya adalah *Best Unit Link Awards 2022* yang didapatkan dari Majalah Investor Berita Satu Group.

Untuk perusahaan AXA Group di Indonesia yang telah melakukan *joint venture* dengan Bank Mandiri dibagi menjadi 2 entitas perusahaan yaitu AXA Insurance Indonesia (AII) dan AXA Mandiri Financial Services (AMFS). AII mempunyai fokus pada asuransi umum dan kesehatan bagi perseorangan dan korporasi dengan penggunaan teknik *omni-channelnya*. Terlibat juga pada penyediaan asuransi kesehatan karyawan, asuransi perjalanan, dan berbagai asuransi lainnya. Pada tahun 1961, berdiri sebagai nama PT Asuransi Dharma Bangsa. Kemudian mengubah namanya menjadi PT Mandiri AXA General Insurance atau biasa disebut MAGI pada tahun 2011. Namun karena mengikuti kepatuhan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) resmi berganti nama lagi dari MAGI menjadi PT AXA Insurance Indonesia (AII) pada tahun 2023. AII mempunyai kantor yang berpusat di Jakarta dengan 10 kantor di 8 kota besar dan lebih dari 650 karyawan sebagai tenaga pemasar bersertifikat. Hingga saat ini ada 7 penghargaan yang sudah diraih oleh AII sampai pada Februari 2024, salah satu terbarunya yaitu telah menjadi *Top of Mind* dalam bidang asuransi umum pertama di Indonesia yang didasarkan pada data *Brand Performance Tracking* tahun 2023.

Sementara untuk AMFS, pada sejarahnya, PT Bank Mandiri tidak secara langsung bekerja sama dengan AXA Group. Pada tahun 1991, perusahaan ini dimulai dengan nama PT Asuransi Jiwa Staco Raharja. Lalu pada tahun 2002, Bank Mandiri mengambil alih perusahaan tersebut. Dan pada tahun 2003, AXA Group resmi bekerja sama hingga saat ini nama perusahaan menjadi AXA Mandiri Financial Services (AMFS) yang sudah hadir selama 19 tahun lamanya untuk melayani asuransi jiwa, kesehatan, penyakit kritis, dana pensiun, sampai pada perencanaan keyangan masa depan bagi perseorangan dan korporasi. Dengan memiliki kedudukan perusahaan yang menjadi lebih kuat yang berfokus pada nasabah dan keseluruhan masyarakat Indonesia, terdapat inovasi produk dan peningkatan layanan kepada nasabah. Pada tahun 2009, AMFS membentuk adanya UUS atau Unit Usaha Syariah untuk menyediakan asuransi yang berlandaskan prinsip Syariah.

Pada tahun 2013, perusahaan meluncurkan AXA Mandiri *Corporate Solutions* agar perusahaan dapat dengan mudah mengelola asuransi bagi pekerjanya. Kemudian, pada tahun 2015, perusahaan meluncurkan aplikasi *Easy Claim* AXA Mandiri untuk memudahkan nasabahnya mengajukan klaim. Pada tahun 2018, perusahaan menyediakan asuransi tidak hanya untuk nasabahnya tetapi akan memberikannya kepada semua atlet dan Tim Indonesia yang berpartisipasi dalam *Asian Games* 2018. Kemudian pada tahun 2021, perusahaan AMFS meluncurkan portal Emma untuk memudahkan nasabah mendapatkan informasi terkini mengenai produk perusahaan dan melalui aplikasi AMFS telekonsultasi yang memudahkan nasabah untuk melakukan konsultasi mengenai kesehatannya.

Dan hingga saat ini, pada berjalannya tahun 2024. AMFS sudah berkembang untuk melengkapi produk asuransinya seperti Asuransi Mandiri *Secure Criticare*, Asuransi Mandiri *Secure Life Extra*, Mandiri *Elite Plan*, dan Asuransi Mandiri Flexi Proteksi. Dan untuk mempermudah layanan pada nasabah, tidak hanya memakai portal Emma namun juga informasi produk dapat diakses pada aplikasi *Living by Mandiri*. Sehingga pengembangan perusahaan akan terjadi dari sisi eksternal dan internal perusahaan. Maka tidak mengherankan lagi AMFS telah melayani 4 juta masyarakat Indonesia dengan 2,000 *financial advisor* yang sudah tersebar sebanyak 1,472 kantor cabang Bank Mandiri dan Bank Syariah Indonesia. Dengan didukung 369 *Tele-Sales* dan *Corporate Sales Officer*. Sampai pada penghargaan hargaan terakhir yang diraih adalah *Best Insurance* selama 3 tahun berturut-turut (2020-2022).



Gambar 2. 4 Entitas AXA Indonesia

Sumber: Canva.com

### 2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

#### Visi

Tujuan AXA Mandiri Financial Service adalah “ *From Payer to an Encouraging Partner* ”. Yang mempunyai arti Bertransformasi dari Pembayar Menjadi Mitra Masyarakat.

#### Misi

Tindakan AXA Mandiri Financial Services adalah “ *Act for Human Progress by Protecting What Matters* “. Yang mempunyai arti Bertindak demi Kemajuan Insan Manusia & Melindungi yang terpenting bagi Mereka.

## 2.1.2 Perilaku Kerja

### Perilaku Kerja

1. Tangguh
  - a. Mempunyai kemampuan memberi arahan, dengan menunjukkan kepemimpinan pada situasi sulit, hadapi kritis dan ambil tantangan untuk dipecahkan dengan integritas dan kejujuran.
  - b. Mandiri, berani mengambil tanggung jawab dan mewudjudkannya secara mandiri.
  - c. Pola Pikir Pembelajar, dengan terus menerus menambah pengetahuan, kapabilitas dan wawasan dari berbagai sumber, pengalaman, dan umpan balik (*feedback*).
2. Cepat & tanggap
  - a. Pengaturan prioritas, mempunyai focus pada hal-hal penting, dan optimalkan untuk mencapai tujuan.
  - b. Penyelesaian masalah, menawarkan alternatif solusi guna memenuhi kebutuhan nasabah.
  - c. Berorientasi pada tindakan, dengan mengambil tindakan dan inisiatif untuk menghadapi tantangan yang sulit.
  - d. Kerja cerdas, gesit (*agile*), adaptif dan solutif, mempunyai pemahaman konteks dan esensi pekerjaann untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang efektif dan produktif dan selalu focus memberikan solusi.
3. Kolaborasi
  - a. Kolaborasi membangun kerja sama yang efektif untuk hubungan yang lebih kuat antar fungsi untuk mencapai tujuan bersama di dalam organisasi.
  - b. Kemampuan dalam berkomunikasi, mendorong terciptanya hubungan yang konstruktif dan efektif serta menunjukkan sikap diplomatis.
  - c. Saling mendukung, bersama saling mendukung antar rekan kerja untuk mencapai hasil terbaik.



4. Rasa memiliki
  - a. Membangun tim yang efektif, dengan menyatukan semua orang dengan keterbukaan, visi yang jelas, dan rasa memiliki di antara anggota tim.
  - b. Menjaga hubungan dengan nasabah, dengan memenuhi kebutuhan nasabah.
  - c. Intrapreneurship, aktif mencari dan memanfaatkan peluang untuk memaksimalkan potensi bisnis.

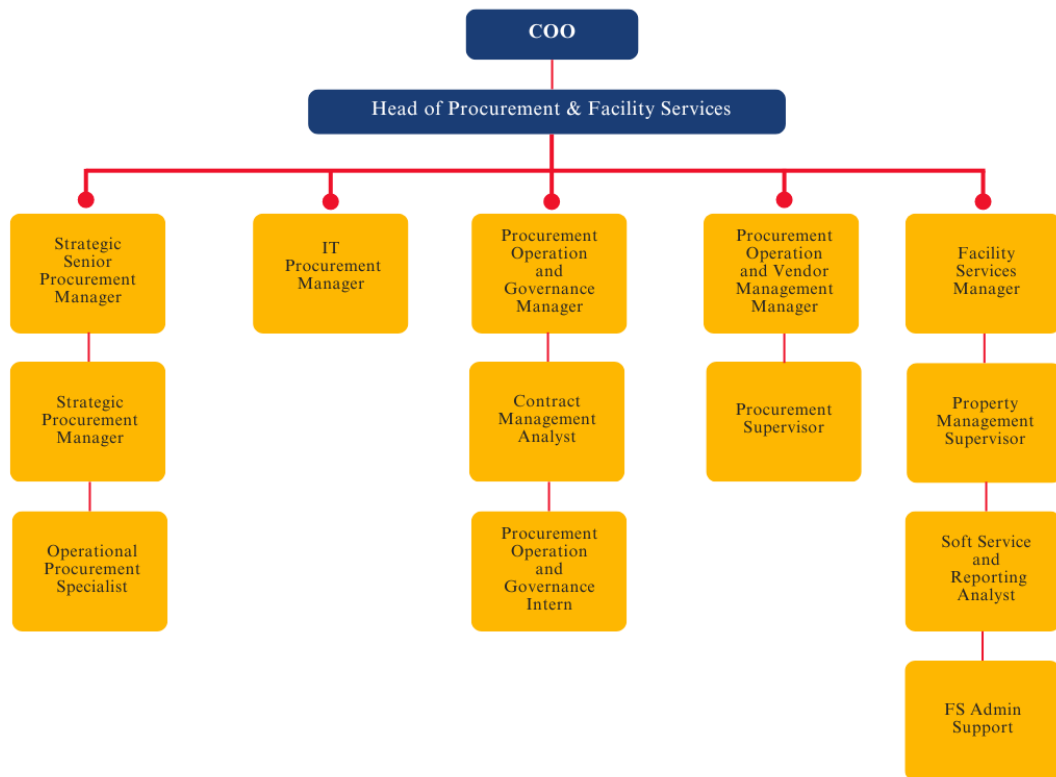
### **2.1.3 Nilai – Nilai Perusahaan**

#### **Nilai- Nilai Perusahaan**

1. *Customer First, Our Customer is our goal. Our business starts from the customers.* Yang mempunyai arti nasabah adalah tujuan kita. Semua pemikiran kita dimulai dari nsabah.
2. *Intergrity, Integrity is our guidance. We refer to firm moral principle, we trust internal consideration to do the best for customers, employees, stakeholders, and partners.* Yang mempunyai arti Integritas merupakan pedoman kita. Kita berpedoman pada prinsip moral yang kuat, mempercayai pertimbangan internal untuk melakukan yang terbaik bagi nasabah, karyawan, pemangku kepentingan dan mitra kerja.
3. *Courage, Courage will create ideas. We express ideas and act to achieve the ideas.* Yang mempunyai arti Keberanian dapat mewujudkan gagasan. Kita menyampaikan gagasan dan bertindak untuk mewujudkannya.
4. *One Heart, United AXA Mandiri is our power. We are stronger by collaborating and teamwork.* Yang mempunyai arti, Satu AXA Mandiri adalah kekuatan kita. Kita menjadi lebih kuat ketika berkolaborasi dan bekerja sebagai satu tim.



## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Divisi *Procurement & Facility Services*

Sumber: Canva.com

Pada gambar Struktur Organisasi, penulis berada di bawah kedudukan *Contract Management Analyst*, yaitu sebagai *Procurement Operation & Governance Intern*. Adapun penjelasan garis besar untuk posisi divisi *Procurement & Facility Services*:

- a. *Chief Operation Officer (COO)*: merupakan pimpinan yang mempunyai tanggung jawab untuk membuat keputusan atas hasil yang sudah dikerjakan oleh Head dan jajaran posisi dibawahnya. Dan keputusannya akan dilaporkan langsung ke CEO.
- b. *Head of Procurement*: merupakan pemimpin utama yang mengatur dan mengelola kebijakan posisi yang ada dibawahnya untuk melakukan pekerjaan sesuai arahan COO dalam mencapai hasil atau *KPI* dengan baik

- dengan memastikan pengadaan barang/ jasa terlaksana sesuai dengan kesepakatan agar kepuasan dapat terjadi di internal dan eksternal Perusahaan.
- c. *Strategic Procurement sebagai buyer*: mempunyai kewenangan utama untuk memproses pembelian barang/ jasa sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan AMFS, memproses kegiatan tender pengadaan rutin harian, dan kegiatan support untuk berkoordinasi dengan pengguna bisnis atau *user* atas permintaan barang/ jasa yang sudah disepakati dengan pemasok pada penyediaan dan pengiriman barang. Di lain hal, mempunyai pekerjaan untuk memikirkan pemabaharuan yang dapat diusulkan guna meningkatkan efektivitas proses pembelian barang/ jasa. Dalam hal ini, masing- masing peran seorang *strategic buyer* mempunyai tanggung jawab untuk menangani kebutuhan *user* untuk semua divisi yang terdapat di AMFS.
  - d. *IT Procurement sebagai buyer*: mempunyai kewenangan utama untuk memproses pembelian/ jasa khusus yang berhubungan dengan Informatika dan Elektronik. Hal ini dibutuhkan perusahaan agar barang/ jasa dapat ditangani oleh epertis langsung yang bisa dipahami untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dan melakukan kegiatan support untuk berkoordinasi dengan pengguna bisnis atau *user* atas permintaan barang/ jasa IT yang sudah disepakati dengan pemasok pada penyediaan dan pengiriman barang. Dalam hal ini, peran dari *IT Procurement* mempunyai tanggung jawab untuk menangani kebutuhan *user* khusus divisi yang rutin menggunakan kebutuhan barang/ jasa Informatika atau elektronik.
  - e. *Procurement Operation and Governance sebagai Support*: mempunyai kewenangan utama untuk melakukan support koordinasi dengan *user, legal, buyer, dan vendor* agar kesepakatan perjanjian dapat berjalan dengan lancar sampai pada proses transaksi dan pengimplementasian dapat dilakukan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dalam hal ini, masing-masing peran *Procurement Operation and Governance* mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pembaruan kontrak dan memastikan kontrak sudah diperpanjang sebelum berakhirnya kontrak tersebut. Hal ini dilakukan untuk mencegah

terjadinya temuan audit antara kebutuhan barang/ jasa *user* yang masih berjalan dengan jangka waktu kontrak yang ada masa berlakunya.

- f. *Procurement Operation and Vendor Management* sebagai *supplier relation management*, mempunyai kewenangan utama untuk melakukan *assessment* terhadap vendor apakah layak atau tidak layak digunakan sebagai pemasok di AMFS. Dalam hal ini, masing-masing peran *Procurement Operation and Vendor* mempunyai tanggung jawab melakukan penilaian dan merekap hasil penilaian tersebut menjadi akhir persetujuan *user* untuk tetap melanjutkan menggunakan vendor tersebut akan kebutuhan barang/ jasa yang digunakan atau melakukan pemberhentian vendor tersebut dan menggantinya yang baru.
- g. *Facility Services*: mempunyai kewenangan utama untuk membantu menyediakan barang/ jasa dari pengadaan yang telah disepakat atas keperluan kegiatan AMFS dan perbaikan fasilitas untuk *Head Office* AMFS hingga kantor cabang lainnya di berbagai kota. *Facility Service* yang digabung dengan *Procurement* berguna untuk mempermudah koordinasi kebutuhan barang/ jasa yang rutin dipakai akan nominal harga yang tinggi setiap transaksinya. Dalam hal ini, masing-masing peran *Facility Service* mempunyai tanggung jawab memastikan fasilitas kantor untuk setiap *region* AMFS berjalan dengan seharusnya akan *maintenance* barang/ jasa pada setiap kantor untuk kenyamanan semua karyawan dan nasabah.