

**AKTIVITAS MAGANG DIVISI FRONT OFFICE DI PT. JASA
RAHARJA CABANG ACEH**



**Muhammad Fadel Angga Syahputra
0000060113**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

**AKTIVITAS MAGANG DIVISI FRONT OFFICE DI PT. JASA
RAHARJA CABANG ACEH**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

MUHAMMAD FADEL ANGGA SYAHPUTRA

00000060113

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Fadel Angga Syahputra

Nomor Induk Mahasiswa : 00000060113

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

AKTIVITAS MAGANG DIVISI FRONT OFFICE DI PT. JASA RAHARJA CABANG ACEH

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Saya siap menanggung akibat dinilai TIDAK LULUS atas laporan MBKM yang saya selesaikan apabila kemudian terbukti terjadi kecurangan atau penyimpangan baik dalam pelaksanaan maupun penulisan laporan.

Tangerang, 1 Januari 2025



(Muhammad Fadel Angga Syahputra)

HALAMAN PERSETUJUAN
Laporan MBKM dengan judul:

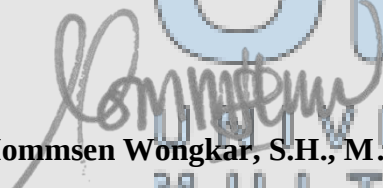
**AKTIVITAS MAGANG DIVISI FRONT OFFICE DI PT. JASA RAHARJA
CABANG ACEH**

Oleh:

Nama : Muhammad Fadel Angga Syahputra
NIM : 00000060113
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Laporan Magang Universitas Multimedia Nusantara
Tangerang, 1 Januari 2025

Pembimbing Ketua Program Studi Manajemen


Kanon Mommsen Wongkar, S.H., M.H.
NIDN : 0301078204


Purnamaningsih, S.E., M.M.
NIDN : 0323047801

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul
AKTIVITAS MAGANG DIVISI FRONT OFFICE DI PT. JASA RAHARJA
CABANG ACEH

Oleh:

Nama : Muhammad Fadel Angga Syahputra
NIM : 00000060113
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Senin, 13 Januari 2025
Pukul 16.00 s/d 17.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing

Penguji


Kanon Mommsen Wongkar, S.H., M.H

NIDN : 0301078204


**Prof. Dr. Florentina
Kurniasari T., S.Sos.,
MBA**

NIDN : 0314047401

Ketua Program Studi Manajemen


Purnamaningsih, S.E., M.S.M.

NIDN : 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fadel Angga Syahputra
NIM : 00000060113
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

AKTIVITAS MAGANG DIVISI FRONT OFFICE DI PT. JASA RAHARJA CABANG ACEH

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 1 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Muhammad Fadel Angga Syahputra)

KATA PENGANTAR

Atas terselesaikannya laporan magang ini, penulis mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia-Nya. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara, laporan ini merupakan pertanggungjawaban penulis atas kegiatan magang di PT. Jasa Raharja Cabang Aceh. Selama masa magang, penulis berkesempatan untuk belajar dan terlibat langsung dalam berbagai aktivitas yang mendukung pengembangan sektor pelayanan di PT. JASA RAHARJA. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang berikut atas bantuan dan bimbingannya selama magang ini:

1. Dr. Andrey Andoko, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., MBA, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Kanon Mommsen Wongkar, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing yang meluangkan waktu untuk memberikan arahan, inspirasi, dan saran untuk menyelesaikan laporan ini.
5. Muhammad Hafiz R, sebagai Supervisor PT. Jasa Raharja yang telah membimbing selama kegiatan praktik magang.
6. Keluarga yang telah membantu penulis menyelesaikan laporan MBKM ini dengan memberikan bantuan baik materil maupun spiritual.

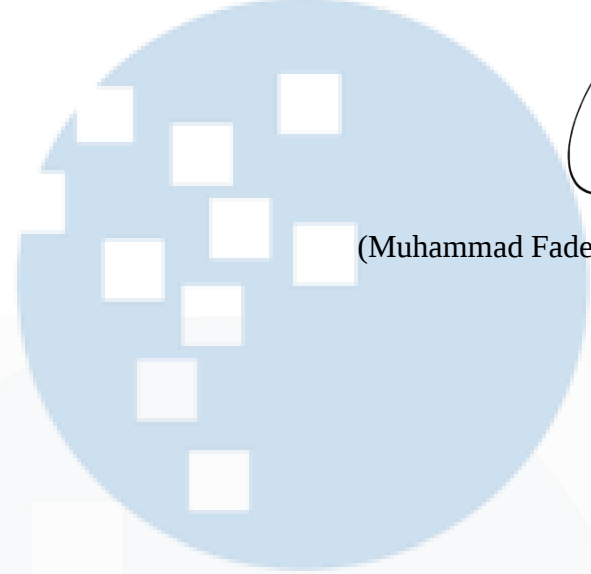
Semoga laporan magang ini bisa memberikan gambaran yang jelas mengenai pengalaman penulis selama magang dan bermanfaat bagi pengembangan diri penulis di masa depan. Selain itu, penulis mengakui bahwa penelitian ini masih jauh

dari kesempurnaan. Maka, penulis mengharapkan kritik dan saran yang berguna untuk perbaikan selanjutnya.

Tangerang, 1 Januari 2025



(Muhammad Fadel Angga Syahputra)



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

AKTIVITAS MAGANG DIVISI FRONT OFFICE DI PT. JASA RAHARJA CABANG ACEH

Muhammad Fadel Angga Syahputra

ABSTRAK

Penulis melaksanakan kegiatan magang selama 3 bulan bertugas front office di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Aceh. Penyelenggaraan kegiatan magang diselenggarakan selama 3 bulan dengan berbagai upaya yang melibatkan adanya koordinasi efektif dengan berbagai pihak dari PT Jasa Raharja. Aktivitas magang dilaksanakan di Jl. Teuku Umar No.350, Seutui, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh. Melalui kegiatan magang, penulis memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur klaim, regulasi yang berlaku, serta pentingnya memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Selain itu, penulis juga mengembangkan kemampuan komunikasi, problem-solving, dan kerja sama tim. Penulis juga memberikan gambaran terkait sejarah singkat instansi, visi dan misi, maupun struktur organisasi PT. Jasa Raharja. Selama pelaksanaan magang di PT Jasa Raharja, penulis telah memperoleh pemahaman mendalam mengenai operasional front office perusahaan, termasuk proses pelayanan klaim, interaksi dengan nasabah, dan penerapan prosedur standar operasional. Penulis dapat menggunakan informasi yang diperolehnya di perkuliahan dan menghubungkannya dengan dunia kerja praktis berkat pengalaman ini.

Kata kunci: Front Office, PT Jasa Raharja

AKTIVITAS MAGANG DIVISI FRONT OFFICE DI PT. JASA RAHARJA CABANG ACEH

Muhammad Fadel Angga Syahputra

ABSTRACT (English)

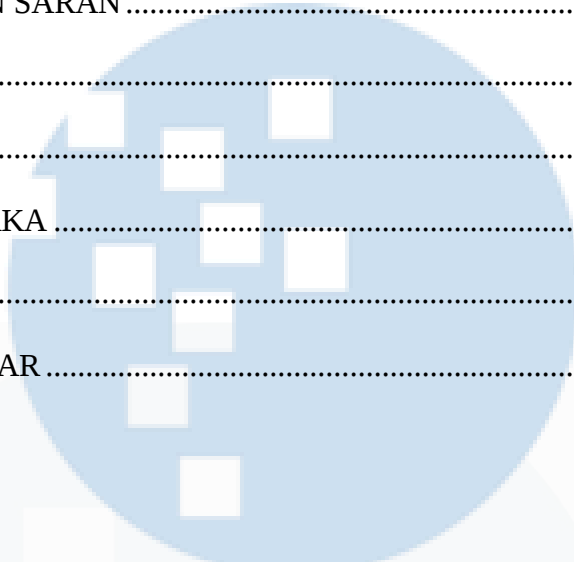
For three months, the author worked as a front desk officer at the Aceh branch of PT Jasa Raharja (Persero) as an intern. The internship activities were held for 3 months with various efforts involving effective coordination with various parties from PT Jasa Raharja. Internship activities are carried out on Jl. Teuku Umar No. 350, Seutui, Kec. Baiturrahman, Banda Aceh City. Through internship activities, the author gained a deeper understanding of claims procedures, applicable regulations, and the importance of providing excellent service to customers. Apart from that, the author also develops communication, problem-solving and teamwork skills. Additionally, the author gives a synopsis of the agency's short history, vision and mission, as well as PT's organizational structure. Raharja Services. During the internship at PT Jasa Raharja, the author now has a thorough grasp of how the business's front office operates, including the claims service process, interaction with customers, and implementation of standard operational procedures. The author is able to use the information they have learned in lectures and connect it to the practical world of work thanks to this experience.

Keywords: Front Office, PT Jasa Raharja

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
AKTIVITAS MAGANG DIVISI FRONT OFFICE DI PT. JASA RAHARJA CABANG ACEH.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT (English)</i>	x
BAB I.....	13
PENDAHULUAN.....	13
1.1. Latar Belakang	13
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	15
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	17
BAB II.....	18
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
2.1 Sejarah Singkat Instansi	18
2.3 Struktur Organisasi Instansi	22
2.3.1 Struktur Organisasi.....	22
BAB III	24
PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	24
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	24
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	25

3.3 Kendala yang Ditemukan.....	29
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	29
BAB IV	33
SIMPULAN DAN SARAN	33
4.1 Simpulan	33
4.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	36
DAFTAR GAMBAR.....	62



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA