

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu kegiatan yang memungkinkan siswa menerapkan ide yang telah mereka pelajari di tempat kerja adalah magang. Bagi saya sebagai mahasiswa Manajemen, magang menjadi kesempatan emas untuk memahami secara langsung bagaimana proses-proses manajerial berjalan di lingkungan profesional. Selain itu, magang juga berfungsi sebagai ajang untuk mengasah keterampilan interpersonal, komunikasi, serta kemampuan dalam mengambil keputusan yang tepat dalam menghadapi berbagai situasi di dunia kerja.

Saya memutuskan untuk magang di PT Jasa Raharja Aceh, sebuah BUMN yang bergerak di bidang asuransi kecelakaan, guna memenuhi prasyarat mata kuliah Praktek Kerja Lapangan. Saya memilih perusahaan ini karena reputasinya yang baik dalam menyediakan layanan perlindungan asuransi bagi korban kecelakaan masyarakat, serta sistem manajemen yang terstruktur dan profesional. Melalui pengalaman magang ini, saya berharap dapat memperoleh wawasan yang luas mengenai sektor asuransi, khususnya terkait pelayanan publik dan pengelolaan administrasi secara efektif.

Sebagai mahasiswa yang mempelajari ilmu manajemen, saya ingin mengetahui lebih dalam tentang bagaimana sebuah perusahaan besar mengelola hubungan dengan pelanggan, menangani administrasi klaim, serta mengelola operasional yang melibatkan berbagai pihak. Melalui magang ini, saya juga berharap dapat mengembangkan kemampuan komunikasi dan *problem solving*, serta dapat mengembangkan jaringan terutama jaringan profesional yang nantinya bermanfaat dalam mendukung karir di masa depan.

Selain itu, magang juga memberikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan yang sangat dibutuhkan di dunia kerja, seperti komunikasi efektif, kerja sama tim, dan kemampuan untuk mengambil keputusan yang cepat dan tepat. Dalam lingkungan kerja yang dinamis, keterampilan interpersonal menjadi salah

satu faktor penentu keberhasilan dalam menjalin hubungan baik dengan rekan kerja maupun pelanggan. Pengalaman ini sangat berharga karena memungkinkan saya untuk lebih siap dan percaya diri dalam menghadapi berbagai situasi yang menuntut keterampilan problem-solving dan penyesuaian diri dengan lingkungan yang baru.

Keputusan saya untuk memilih PT Jasa Raharja Aceh sebagai tempat magang tidak lepas dari reputasi perusahaan yang sudah terbukti dalam memberikan pelayanan asuransi kepada masyarakat, khususnya dalam hal perlindungan korban kecelakaan. Sebagai Badan Usaha Milik Negara yang memiliki visi untuk memberikan pelayanan publik terbaik, PT Jasa Raharja Aceh memiliki sistem manajemen yang solid dan berfokus pada kepuasan pelanggan. Dengan berbagai layanan yang diberikan perusahaan ini, saya melihat peluang untuk belajar tentang bagaimana organisasi ini menjaga kualitas layanan yang tinggi dan bagaimana mereka mengelola administrasi serta komunikasi antara berbagai pihak, terutama dalam proses klaim yang sering kali melibatkan banyak pihak.

Selain itu, pengalaman magang di PT Jasa Raharja Aceh memberi saya kesempatan untuk menggali lebih dalam mengenai sektor asuransi dan bagaimana perusahaan ini berperan penting dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat. Melalui pengalaman langsung di lapangan, saya ingin mempelajari lebih jauh tentang pengelolaan asuransi yang tidak hanya melibatkan proses bisnis internal, tetapi juga berinteraksi langsung dengan masyarakat yang membutuhkan perlindungan. Pengalaman ini saya harap dapat memberikan gambaran lebih jelas mengenai peran strategis manajemen dalam perusahaan besar, khususnya dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan perusahaan dan pelayanan kepada masyarakat.

Di samping itu, magang di PT Jasa Raharja Aceh juga memberi peluang untuk saya dalam membangun jaringan profesional yang sangat berharga. Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif, memiliki koneksi yang luas menjadi salah satu kunci penting untuk meraih kesuksesan karir di masa depan. Oleh karena itu, saya sangat berharap dapat memanfaatkan kesempatan magang ini untuk belajar dari para

profesional di industri asuransi dan memperoleh wawasan serta pengalaman yang dapat mendukung langkah saya di dunia kerja kelak.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Tujuan utama program magang di Universitas Multimedia Nusantara adalah untuk mempersiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja. Program ini dirancang sebagai langkah pembelajaran praktis yang menjembatani teori di perkuliahan dengan pengalaman di lapangan. Oleh karena itu, magang dijadikan salah satu syarat wajib untuk kelulusan.

Dalam konteks ini, penulis juga menjabarkan tujuan pelaksanaan kegiatan magang ini sebagai berikut:

1. Menerima dan memproses pengajuan klaim dari nasabah secara langsung atau melalui *online*, dan memeriksa kelengkapan berkas dan memastikan semua dokumen sudah sesuai dengan persyaratan.
2. Memberikan informasi kepada nasabah terkait prosedur pengajuan klaim, serta menjawab pertanyaan yang diajukan oleh nasabah terkait dengan proses klaim dan benefit yang diperoleh.
3. Melakukan verifikasi data yang tercantum dalam berkas klaim dengan data yang ada di sistem, dan melakukan konfirmasi kepada pihak terkait jika diperlukan.
4. Koordinasi dengan bagian terkait seperti bagian verifikasi, pembayaran, dan bagian terkait lainnya untuk memastikan kelancaran proses klaim. Serta mengikuti rapat koordinasi untuk membahas kasus-kasus klaim yang kompleks.
5. Meningkatkan Kemampuan Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan Sebagai bagian dari tim Front Office, salah satu tujuan kerja magang saya adalah untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan. Dalam posisi ini, saya bertugas untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah mengenai hak dan kewajiban mereka dalam proses

klaim, serta membantu mereka memahami prosedur yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa nasabah merasa dipahami dan dihargai, serta memiliki pengalaman yang positif dalam berinteraksi dengan PT Jasa Raharja Aceh.

6. Mempelajari Proses Operasional dan Manajerial di Divisi Front Office
Tujuan lain dari magang ini adalah untuk mempelajari secara langsung proses operasional yang ada di divisi Front Office, termasuk bagaimana sistem manajemen klaim berjalan secara keseluruhan. Dengan terlibat dalam berbagai kegiatan operasional, saya berharap dapat memahami bagaimana organisasi ini mengelola berbagai alur kerja dan prosedur dalam menangani klaim asuransi. Ini juga termasuk mempelajari bagaimana data dan informasi dikelola untuk memastikan kelancaran dan keakuratan proses klaim.
7. Menjalinkan Hubungan Kerja yang Efektif dengan Rekan Kerja dan Nasabah
Selain keterampilan teknis, tujuan magang saya di Jasa Raharja Aceh adalah untuk mengembangkan kemampuan dalam berkolaborasi dengan tim lain, baik di dalam divisi Front Office maupun dengan bagian lain seperti verifikasi dan pembayaran. Membangun hubungan kerja yang efektif dengan rekan-rekan di departemen lain merupakan bagian penting dalam mencapai tujuan bersama dalam pelayanan nasabah. Dengan bekerja dalam tim yang solid, saya dapat lebih memahami bagaimana koordinasi antar departemen dapat mempengaruhi kelancaran layanan yang diberikan kepada nasabah.
8. Mengembangkan Keterampilan Administrasi dan Pemecahan Masalah
Melalui tugas-tugas administratif yang saya lakukan, saya berusaha untuk mengasah keterampilan dalam mengelola dan memproses informasi secara sistematis dan akurat. Selain itu, saya juga berusaha untuk mengembangkan keterampilan dalam pemecahan masalah, terutama ketika menghadapi klaim yang membutuhkan perhatian lebih atau solusi khusus. Keterampilan ini penting dalam mendukung kelancaran operasional Front Office, sekaligus memberikan solusi yang terbaik bagi nasabah.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang yang telah dilaksanakan penulis di PT. Jasa Raharja Cabang Aceh, tepatnya bertempat di Jl. Teuku Umar No.350, Seutui, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh, dengan jam kerja yang harus dipenuhi yaitu 640 jam, yang dimana saya memulai kegiatan magang pada tanggal 9 September 2024 sampai 31 Desember 2024. Aktivitas kerja yang saya lakukan dilaksanakan secara *Work From Office* (WFO) yang dimana waktu kerja Senin- Jumat dimulai dari pukul 08.00 WIB sampai pukul 17.00 WIB.

Tabel 1.1 Jadwal kegiatan Magang

Hari	Aktivitas	Jam Kerja
Senin	Work From Office	08:00 – 17:00
Selasa	Work From Office	08:00 – 17:00
Rabu	Work From Office	08:00 – 17:00
Kamis	Work From Office	08:00 – 17:00
Jumat	Work From Office	08:00 – 17:00

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1. Melaksanakan pengisian KRS Kegiatan “InternshipTrack1”
2. Menyelesaikan KM-01 3. Mendapatkan KM-02
3. Mencari lembaga atau badan usaha yang sesuai dengan kebutuhan program studi dan kampus
4. Tujuan magang dan bidang pekerjaan yang diinginkan mahasiswa dicantumkan dalam proposal magang/PKL.
5. Rencana waktu magang/PKL yang diinginkan
6. *Curriculum Vitae* (CV) beserta pas foto berwarna dan transkrip nilai mahasiswa