

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 logo PT Sedana Pasifik Servistama
Sumber: Dokumen Perusahaan

PT Sedana Pasifik Servistama adalah sebuah perusahaan nasional yang bergerak di bidang pialang asuransi (*insurance broker*), yang memiliki peran penting dalam menjembatani kebutuhan proteksi risiko antara nasabah dengan perusahaan asuransi. Perusahaan ini didirikan di Jakarta pada tanggal 2 Mei 2001 oleh para profesional yang memiliki pengalaman panjang di industri asuransi dan manajemen risiko. Legalitas pendirian perusahaan ini diperkuat dengan Akta Notaris H. Mulyanto Notodihardjo, SH Nomor 1, yang kemudian disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. C-07466 HT.01.01 TH. 2001 tertanggal 5 September 2001.

Setelah melewati tahap legalitas, PT Sedana Pasifik Servistama memperoleh izin operasional dari Menteri Keuangan Republik Indonesia sebagai perusahaan pialang asuransi berdasarkan Keputusan No. Kep-086/KM.3/2002. Dengan memperoleh izin tersebut, perusahaan resmi beroperasi sebagai entitas hukum yang bertanggung jawab penuh dalam memberikan layanan konsultasi, penempatan risiko, dan pendampingan dalam proses penyelesaian klaim asuransi kepada masyarakat maupun entitas bisnis.

Sejak berdirinya, PT Sedana Pasifik Servistama telah menunjukkan komitmen tinggi untuk memberikan layanan asuransi yang profesional, objektif, dan berorientasi pada kepentingan klien. Berbeda dengan agen asuransi yang

bekerja untuk satu perusahaan asuransi tertentu, broker asuransi seperti PT Sedana Pasifik Servistama berperan sebagai pihak independen yang mewakili nasabah (bertanggung) dalam menemukan, menegosiasikan, dan mengelola program asuransi terbaik dari berbagai perusahaan asuransi yang tersedia di pasar.

Di awal perjalanannya, perusahaan ini fokus pada layanan dasar asuransi umum seperti asuransi kendaraan bermotor, asuransi properti, dan asuransi pengangkutan barang (*marine cargo*). Namun seiring dengan meningkatnya permintaan dan kompleksitas kebutuhan klien, PT Sedana Pasifik Servistama memperluas cakupan layanannya menjadi lebih komprehensif, termasuk ke bidang asuransi rekayasa (*engineering*), asuransi energi (minyak dan gas), asuransi penerbangan, serta program *employee benefit* seperti asuransi kesehatan dan asuransi jiwa karyawan.

PT Sedana Pasifik Servistama memiliki visi untuk menjadi mitra terpercaya bagi klien dan mitra bisnisnya. Dalam menjalankan visi tersebut, perusahaan mewujudkan misi yang terdiri dari beberapa poin penting, yaitu menempatkan bisnis klien sebagai dasar utama dalam melakukan manajemen risiko, memberikan pelayanan yang berlandaskan integritas dan profesionalisme, serta tumbuh bersama klien dan mitra bisnis secara berkelanjutan. Filosofi perusahaan menegaskan komitmen untuk melayani manajemen risiko di berbagai jenis industri dengan layanan prima dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Tim profesional yang dimiliki perusahaan terdiri dari individu-individu yang memiliki integritas dan dedikasi tinggi serta keahlian untuk memenuhi standar layanan yang berkualitas. Sebagai perusahaan broker, aktivitas utama perusahaan berfokus pada layanan berbasis operasional, seperti pengelolaan klaim, penginputan data premi, dan konsultasi risiko, yang menjadi bagian penting dalam menunjang efektivitas sistem manajemen operasional perusahaan asuransi dan menjadi konteks utama kegiatan magang penulis pada Divisi General Marketing & Claim. Kepuasan klien menjadi tujuan utama dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh PT Sedana Pasifik Servistama (sedana.co.id, n.d.).

2.2 Produk dan Layanan Perusahaan

Dalam pelaksanaan operasionalnya, PT Sedana Pasifik Servistama menggunakan pendekatan proses yang sistematis, mulai dari analisa risiko hingga pengelolaan klaim. Seluruh proses layanan ini memerlukan koordinasi antar bagian secara administratif dan teknis, sehingga sangat erat kaitannya dengan prinsip-prinsip Manajemen Operasi, seperti perencanaan alur kerja, pengorganisasian dokumen polis, serta pengendalian klaim dan data premi secara efisien. PT Sedana Pasifik Servistama sebagai perusahaan broker asuransi menerapkan pendekatan layanan melalui proses empat langkah berkesinambungan, yaitu:

1. Analisa:

PT Sedana Pasifik Servistama membangun profil bisnis dan industri klien melalui pertemuan dengan pihak-pihak terkait dan peninjauan lokasi. Selain itu, dilakukan analisis terhadap pendekatan manajemen risiko yang digunakan saat ini, termasuk statistik kerugian dan total biaya risiko.

2. Desain:

Setelah memahami kebutuhan dan risiko yang dihadapi klien, PT Sedana Pasifik Servistama merancang struktur program asuransi dengan meninjau opsi pengalihan risiko dan risiko yang dikelola sendiri, serta menyusun cakupan manfaat dan ketentuan polis.

3. Pelaksanaan:

Langkah ini mencakup pengajuan permintaan penawaran kepada perusahaan asuransi, evaluasi dan seleksi perusahaan berdasarkan tingkat layanan dan reputasi, serta negosiasi program perlindungan yang paling efektif sebelum dilaksanakan.

4. Pengelolaan:

Setelah program berjalan, PT Sedana Pasifik Servistama memantau perubahan bisnis klien dan perkembangan regulasi industri, serta

mendampingi klien secara aktif dalam pengelolaan klaim dan risiko yang ditanggung sendiri.

Tidak seperti agen atau tenaga penjualan asuransi yang mewakili perusahaan asuransi, broker asuransi seperti PT Sedana Pasifik Servistama bertindak secara independen dan selalu berpihak pada kepentingan klien. Mereka merancang dan menegosiasikan program asuransi yang paling efektif dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing klien. Berikut ini adalah jenis-jenis produk asuransi yang difasilitasi oleh PT Sedana Pasifik Servistama:

Pertama, ada layanan untuk asuransi properti, yaitu perlindungan terhadap kerugian atau kerusakan bangunan dan aset lainnya akibat risiko seperti kebakaran, banjir, gempa bumi, atau kerusakan. Asuransi ini penting bagi perusahaan maupun individu untuk menjaga kelangsungan aset fisik yang mereka miliki. Dalam proses pengelolaannya, PT Sedana Pasifik Servistama memfasilitasi proses administrasi polis, verifikasi dokumen risiko, hingga koordinasi proses klaim jika terjadi kerugian. Kedua, terdapat asuransi kendaraan bermotor, yang memberikan perlindungan terhadap kerusakan atau kehilangan kendaraan akibat kecelakaan, bencana alam, maupun pencurian. Perlindungan juga dapat mencakup kecelakaan bagi pengemudi dan penumpang, serta tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga. Selanjutnya adalah asuransi engineering, yaitu asuransi untuk proyek konstruksi seperti pembangunan gedung, instalasi mesin, atau proyek infrastruktur lainnya. Jenis ini bertujuan melindungi pihak kontraktor atau pemilik proyek dari risiko kerugian selama masa pembangunan berlangsung.

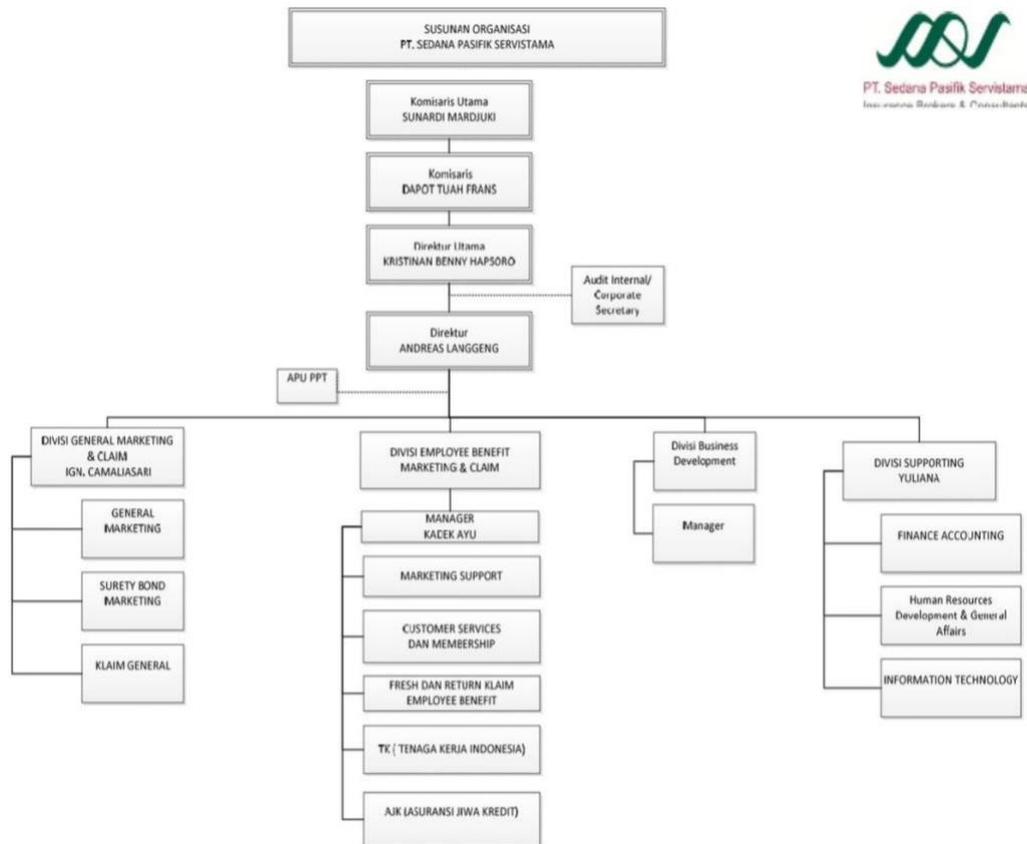
PT Sedana Pasifik Servistama juga menyediakan akses terhadap asuransi pengangkutan barang atau *marine cargo insurance*. Asuransi ini menjamin barang-barang yang dikirim melalui laut, darat, atau udara agar terlindung dari kerusakan atau kehilangan selama pengiriman. Secara operasional, broker akan menyiapkan dokumen klaim kehilangan/keterlambatan, melakukan analisis risiko jalur pengiriman, dan memastikan semua persyaratan polis dipenuhi. Produk ini sangat penting bagi perusahaan ekspor-impor atau logistik.

Layanan lainnya mencakup asuransi penerbangan, yang memberikan perlindungan terhadap pesawat, peralatan, dan operasional bandara, termasuk risiko kecelakaan dan tanggung jawab kepada pihak ketiga. Selain itu, terdapat juga asuransi minyak dan gas, yang digunakan oleh perusahaan energi untuk melindungi aset seperti kilang minyak, dan peralatan eksplorasi dari kerusakan atau kerugian akibat operasi yang berisiko tinggi.

Terakhir, ada pula layanan asuransi kesehatan dan *employee benefit*, yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan klien. Produk ini mencakup perlindungan kesehatan karyawan dan keluarganya, seperti rawat inap, rawat jalan, persalinan, perawatan gigi, dan kacamata. PT Sedana Pasifik Servistama juga membantu perusahaan dalam mengelola program asuransi jiwa kelompok, dana pensiun (DPLK), dan santunan kecelakaan kerja.

Dengan berbagai layanan tersebut, PT Sedana Pasifik Servistama menjalankan perannya sebagai mitra strategis yang tidak hanya menjembatani kebutuhan perlindungan klien dengan perusahaan asuransi, tetapi juga memberikan nilai tambah melalui pendampingan teknis, konsultasi risiko, dan pengelolaan administrasi asuransi secara menyeluruh. Seluruh layanan tersebut dikelola melalui alur kerja operasional yang terstruktur dan sistematis, yang mencerminkan penerapan prinsip manajemen operasi, khususnya dalam pengorganisasian dokumen, kontrol kualitas data, serta pelayanan administrasi yang efektif kepada klien.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : Dokumen Perusahaan

Struktur organisasi merupakan gambaran bagaimana sebuah perusahaan mengatur sumber daya dan para anggotanya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Di PT Sedana Pasifik Servistama, struktur organisasi dibagi menjadi beberapa departemen yang masing-masing memiliki tanggung jawab dan fungsi tertentu.

Berikut adalah uraian struktur organisasi di perusahaan:

- **Komisaris** : Komisaris memiliki peran sebagai pengawas dalam perusahaan. Tugas utamanya adalah mengawasi dan memberikan nasihat kepada Direksi dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan agar

tetap sejalan dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan sesuai peraturan yang berlaku.

- **Direktur Utama** : Direktur Utama memegang kendali atas keseluruhan jalannya operasional perusahaan. Direktur Utama bertanggung jawab langsung kepada Komisaris dan menjadi pengambil keputusan utama dalam perencanaan strategi serta pelaksanaan kegiatan bisnis perusahaan.
- **Kepala Divisi** : Di bawah direktur, terdapat beberapa kepala divisi yang mengelola fungsi-fungsi penting dalam perusahaan, antara lain:

1. **Kepala Divisi *General Marketing & Claim*** : Kepala Divisi *General Marketing & Claim* di perusahaan broker bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional layanan asuransi umum, khususnya dalam pengelolaan dokumen penutupan asuransi (*quotation, placing slip*), serta penanganan klaim dari nasabah. Divisi ini memastikan bahwa seluruh proses kerja berjalan sesuai prosedur, tepat waktu, dan memenuhi standar layanan yang ditetapkan perusahaan.

Di bawahnya terdapat tiga bagian, yaitu:

General Marketing, yang secara operasional menangani pengolahan data calon klien, pembuatan dokumen pengajuan ke perusahaan asuransi, serta penjadwalan dan tindak lanjut komunikasi teknis dengan *underwriter*. **Surety Bond Marketing**, yang secara khusus mengelola dokumen dan proses administratif terkait penerbitan produk *surety bond*. **Klaim General**, yang bertugas memproses dan menindaklanjuti pengajuan klaim dari nasabah, termasuk verifikasi data klaim, koordinasi dengan pihak asuransi, dan monitoring penyelesaian klaim secara efisien dan sesuai ketentuan yang berlaku.

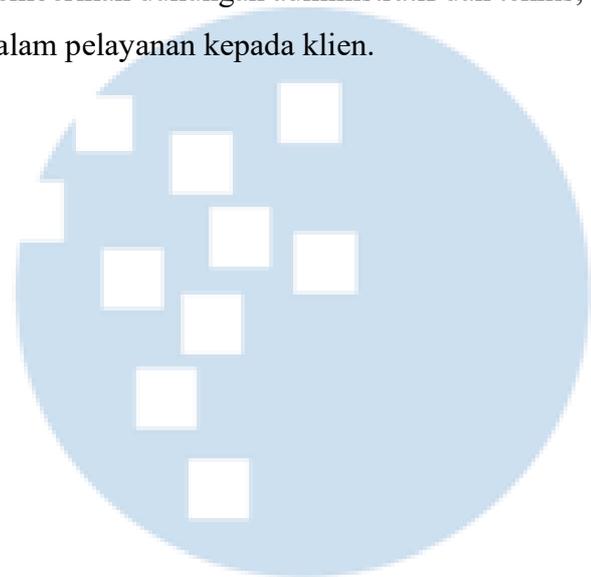
2. **Kepala Divisi *Employee Benefit Marketing & Claim*** : Kepala Divisi *Employee Benefit Marketing & Claim* di perusahaan broker bertanggung jawab mengelola strategi pemasaran dan penanganan klaim untuk produk-produk *employee benefit*, seperti asuransi kesehatan karyawan dan tunjangan lainnya. Di bawahnya terdapat

beberapa unit, yaitu **Manager** yang mengoordinasikan seluruh tim dalam divisi, **Dokumen Support** yang mendukung kelengkapan berkas, pengelolaan formulir, dan sistem pelaporan internal, **Customer Services dan Membership** yang melayani kebutuhan dan pertanyaan peserta asuransi serta mengelola data keanggotaan, **Fresh dan Return Klaim Employee Benefit** yang menangani pengajuan klaim baru maupun klaim yang dikembalikan karena kelengkapan data, **Tenaga Kerja Indonesia (TKI)** yang mengelola pemasaran dan klaim khusus untuk pekerja migran, serta **Asuransi Jiwa Kredit** yang mengelola dokumen polis dan memproses klaim terkait asuransi jiwa bagi peminjam kredit. Seluruh bagian ini bekerja sama untuk memastikan pelayanan maksimal bagi nasabah dan kelancaran operasional divisi.

3. **Kepala Divisi Business Development** : Kepala Divisi *Business Development* di perusahaan broker bertanggung jawab mengembangkan strategi pertumbuhan bisnis, menjalin kerja sama baru, serta mencari peluang pasar potensial untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. Di bawahnya terdapat **Manager** yang bertugas mengoordinasikan pelaksanaan inisiatif pengembangan bisnis, melakukan analisis pasar dan kompetitor, serta membantu dalam pelaksanaan proyek kerja sama dan ekspansi bisnis agar selaras dengan target dan visi perusahaan.
4. **Kepala Divisi Supporting** : Kepala Divisi *Supporting* di perusahaan broker bertanggung jawab memastikan kelancaran fungsi pendukung operasional perusahaan melalui pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, serta infrastruktur teknologi informasi. Di bawahnya terdapat beberapa bagian, yaitu **Finance Accounting** yang bertugas mencatat dan mengelola transaksi keuangan, menyusun laporan keuangan, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi pajak, **Human Resources Development & General Affairs** yang menangani rekrutmen, pengembangan karyawan, administrasi

personalia, serta kebutuhan operasional kantor, dan **Information Technology (IT)** yang mengelola sistem jaringan, keamanan data, serta dukungan teknis untuk platform perdagangan dan sistem internal perusahaan.

- **Karyawan** : Karyawan di tiap divisi membantu pelaksanaan tugas-tugas harian, memberikan dukungan administratif dan teknis, serta menjadi ujung tombak dalam pelayanan kepada klien.



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA