

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

PT Asuransi Tri Pakarta (TRIPA) merupakan salah satu perusahaan asuransi umum di Indonesia yang berdiri sejak tanggal 21 Agustus 1978. Perusahaan ini didirikan oleh para profesional dari Bank Negara Indonesia dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan akan layanan asuransi umum yang berkualitas di Indonesia. Seiring dengan perkembangannya, pada tahun 1986 PT Asuransi Wahana Tata resmi menjadi bagian dari pemegang saham perusahaan. Hingga akhir tahun 2017, struktur pemegang saham TRIPA terdiri dari Yayasan Dana Pensiun Bank Negara Indonesia, PT Asuransi Wahana Tata, dan PT Tri Handayani Utama.

Selama lebih dari empat dekade beroperasi, TRIPA terus berkembang menjadi perusahaan asuransi yang tangguh dan terpercaya. Hal ini dibuktikan melalui konsistensinya dalam menyelesaikan berbagai jenis klaim, baik dalam skala kecil maupun besar, secara cepat dan profesional. Salah satu bukti komitmen perusahaan terhadap pelayanan adalah penyelesaian klaim huru-hara Mei 1998 yang dilakukan tanpa eksposur media namun tetap dilakukan secara tuntas dan tepat waktu. Kepercayaan nasabah menjadi pondasi utama yang terus dijaga melalui pelayanan yang berstandar tinggi dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dalam menjalankan operasional bisnisnya, TRIPA mengedepankan penerapan prinsip Good Corporate Governance secara menyeluruh. Perusahaan berkomitmen untuk menjalankan proses bisnis yang efisien dan produktif, didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi serta penguatan modal dan jaringan reasuransi nasional maupun internasional. Upaya ini dilakukan untuk menjaga keberlanjutan bisnis dan meningkatkan daya saing perusahaan di tengah dinamika industri asuransi yang semakin kompleks.

Sebagai perusahaan asuransi umum yang telah beroperasi lebih dari empat dekade, PT Asuransi Tri Pakarta (TRIPA) tidak hanya dikenal karena komitmennya terhadap pelayanan klaim yang profesional, tetapi juga melalui ragam produk asuransi yang komprehensif. TRIPA menawarkan berbagai jenis perlindungan asuransi, antara lain Asuransi Kebakaran, Asuransi Kendaraan Bermotor, Asuransi Pengangkutan Barang, Asuransi Kecelakaan Diri, dan Asuransi Rekalaya yang dirancang untuk menjawab kebutuhan perlindungan aset dan keselamatan individu maupun korporasi. Selain itu, TRIPA juga menyediakan produk Suretyship, Asuransi Mikro, Asuransi Rangka Kapal, Asuransi Uang, serta layanan Asuransi Syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan Islam. Untuk kebutuhan perjalanan, TRIPA menghadirkan Tripa Travel Insurance yang memberikan perlindungan menyeluruh selama perjalanan domestik maupun internasional.

Melalui beragam produk unggulan ini, TRIPA berupaya memberikan solusi perlindungan yang menyeluruh dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik nasabah. Berikut ini adalah penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing produk asuransi yang ditawarkan TRIPA.

Asuransi Kebakaran

Asuransi ini memberikan perlindungan terhadap kerugian dan kerusakan yang disebabkan oleh kebakaran maupun risiko tambahan yang tercantum dalam polis. Objek yang dapat diasuransikan meliputi berbagai jenis harta benda, seperti bangunan tempat tinggal, ruko, gudang, pabrik, gedung perkantoran, hotel, serta isi rumah seperti perabot, perlengkapan, mesin, barang dagangan, hingga persediaan

bahan baku atau barang jadi. Semua perlindungan ini diberikan sesuai dengan ketentuan dalam Polis Standar Asuransi Kebakaran Indonesia (PSAKI).

Asuransi Kendaraan Bermotor

Asuransi Kendaraan Bermotor merupakan jenis perlindungan yang dirancang untuk menanggung risiko kerugian finansial yang timbul akibat kerusakan, kehilangan, maupun kerugian total pada kendaraan bermotor yang diasuransikan. Perlindungan ini mencakup berbagai risiko yang mungkin terjadi, seperti kecelakaan, pencurian, kebakaran, atau insiden lainnya yang secara langsung berdampak pada kendaraan sebagai objek pertanggungan. Dengan adanya asuransi ini, pemilik kendaraan dapat merasa lebih aman dan terlindungi dari beban biaya yang mungkin timbul akibat kejadian tak terduga, sehingga keberlangsungan penggunaan kendaraan dapat tetap terjaga dengan baik.

Asuransi Pengangkutan Barang

Asuransi Pengangkutan Barang merupakan jenis perlindungan asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian finansial yang mungkin dialami oleh pemilik barang akibat kerusakan atau kehilangan barang (kargo) selama proses pengiriman. Risiko-risiko yang ditanggung dapat terjadi selama barang sedang diangkut dari satu lokasi ke lokasi lain, baik dalam lingkup domestik maupun internasional. Proses pengangkutan tersebut dapat dilakukan melalui berbagai moda transportasi, termasuk jalur laut (menggunakan kapal), jalur darat (menggunakan truk, kereta api, atau kendaraan lain), maupun jalur udara (menggunakan pesawat). Asuransi ini sangat penting bagi pelaku usaha maupun individu yang melakukan pengiriman barang dalam jumlah besar atau bernilai tinggi, karena dapat meminimalkan dampak kerugian akibat insiden seperti kecelakaan, cuaca buruk, pencurian, atau risiko lain yang mungkin terjadi selama perjalanan.

Asuransi Kecelakaan Diri

Seringkali kita lalai untuk memberikan perlindungan asuransi bagi diri sendiri, sementara berbagai aset seperti rumah, kendaraan, dan lainnya sudah diasuransikan dengan baik. Selama tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, kondisi mungkin terasa normal dan tidak menjadi masalah. Namun, ketika kecelakaan menimpa diri kita, dampaknya bisa sangat besar mulai dari terganggunya aktivitas sehari-hari, hilangnya sumber pendapatan, hingga terhentinya kelangsungan usaha yang tengah dijalankan. Oleh karena itu, perlindungan diri melalui asuransi menjadi hal yang tak kalah penting untuk dipertimbangkan.

Asuransi Rekayasa

Jenis asuransi ini memberikan perlindungan terhadap berbagai risiko yang mungkin terjadi selama berlangsungnya aktivitas proyek, termasuk pekerjaan konstruksi, instalasi, pengujian, hingga tahap pengoperasian awal (commissioning). Asuransi ini dirancang untuk menanggung kerugian atau kerusakan yang muncul selama proses pembangunan atau pemasangan suatu proyek, sehingga pemilik proyek maupun kontraktor dapat menjalankan pekerjaan dengan lebih tenang dan aman dari risiko finansial yang tidak terduga.

Suretyship

Suretyship adalah bentuk penjaminan di mana perusahaan asuransi (surety) menjamin bahwa pihak Principal (seperti kontraktor, vendor, supplier, atau konsultan) akan memenuhi kewajiban berdasarkan kontrak kepada Oblige (pemilik pekerjaan), yang dapat berupa individu, perusahaan, atau instansi. Jika Principal gagal melaksanakan kewajiban sesuai kontrak, maka surety akan memberikan ganti rugi kepada Oblige.

Asuransi Mikro

Asuransi Mikro merupakan jenis produk asuransi yang dirancang khusus untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat dengan penghasilan rendah. Produk ini memiliki karakteristik yang sederhana, mudah dipahami, ekonomis, dan memiliki prosedur layanan yang cepat serta efisien dikenal dengan istilah "SMES" (Simple, Easy, Economical, and Speedy). Tujuan utama dari asuransi ini adalah untuk meningkatkan akses masyarakat berpenghasilan rendah terhadap perlindungan risiko dasar, seperti kecelakaan, kebakaran, atau bencana lainnya, tanpa membebani mereka dengan biaya premi yang tinggi maupun proses administrasi yang rumit. Dengan demikian, asuransi mikro diharapkan dapat menjadi solusi inklusif yang mendukung ketahanan ekonomi masyarakat dalam menghadapi risiko kehidupan.

Asuransi Rangka Kapal

Asuransi Rangka Kapal merupakan jenis pertanggungan yang dirancang khusus untuk memberikan perlindungan terhadap berbagai risiko kerusakan atau kerugian yang dialami oleh alat angkut di perairan, seperti kapal laut, kapal tanker, kapal kargo, dan sejenisnya, termasuk perlengkapan yang melekat atau digunakan dalam operasional kapal tersebut. Perlindungan ini mencakup kerusakan akibat kecelakaan di laut, tabrakan, kebakaran, cuaca buruk, serta risiko lain yang secara langsung memengaruhi kelayakan dan fungsi dari kapal sebagai sarana transportasi laut. Asuransi ini sangat penting bagi pemilik kapal dan operator pelayaran, karena dapat membantu meminimalkan kerugian finansial yang mungkin timbul akibat insiden tak terduga selama kapal beroperasi di perairan domestik maupun internasional.

Asuransi Uang

Asuransi Uang adalah jenis asuransi yang memberikan perlindungan terhadap risiko kerugian atau kehilangan uang akibat kejadian yang menimpa objek pertanggungan, baik saat dalam proses pengangkutan maupun saat disimpan di tempat yang aman seperti lemari besi atau ruang penyimpanan khusus (strong

room). Yang dimaksud dengan "uang" dalam konteks asuransi ini mencakup tidak hanya uang tunai dalam bentuk kertas atau logam, tetapi juga mencakup logam mulia, emas murni, nota bank, cek, wesel bank, wesel pos, obligasi, promes, perangko, materai, serta pita cukai. Asuransi ini ditujukan untuk melindungi nilai kekayaan dalam bentuk fisik dari risiko seperti pencurian, perampokan, kebakaran, atau kejadian tak terduga lainnya.

Asuransi Syariah

Asuransi Syariah adalah sistem asuransi yang berbasis prinsip tolong-menolong (ta'awun), di mana peserta saling berbagi risiko (sharing of risk) dengan menyisihkan kontribusi ke dalam dana tabarru'. Dana ini digunakan untuk membayar klaim peserta lain yang mengalami musibah. Perusahaan asuransi hanya bertindak sebagai pengelola amanah, bukan penanggung risiko seperti pada asuransi konvensional.

Meskipun jenis risiko yang dijamin mirip dengan asuransi umum konvensional, Asuransi Syariah dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Objek yang diasuransikan tidak boleh bertentangan dengan syariat, dan seluruh proses didasarkan pada akad syariah seperti tabarru', tijarah, wakalah bil ujah, dan mudharabah, serta harus bebas dari unsur maisyir (judi), gharar (ketidakpastian), dan riba (bunga).

TRIPA Travel Insurance

TRIPA Travel Insurance adalah produk asuransi perjalanan yang dirancang secara menyeluruh untuk memberikan perlindungan terhadap berbagai risiko selama perjalanan, baik di dalam negeri maupun luar negeri. Perlindungan yang diberikan mencakup manfaat atau penggantian atas kerugian akibat kecelakaan, gangguan perjalanan, serta kerusakan atau kehilangan bagasi dan barang pribadi milik peserta selama bepergian.

Melihat potensi besar dari perkembangan ekonomi syariah di Indonesia, serta tingginya jumlah penduduk muslim yang menjadi mayoritas di negara ini, TRIPA memandang perluasan layanan berbasis syariah sebagai langkah strategis. Untuk itu, perusahaan secara resmi membentuk Unit Usaha Syariah setelah memperoleh izin dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia melalui Keputusan Nomor KEP-146/KM.6/2002 pada tanggal 5 Juli 2002. Pembentukan unit ini sekaligus menjadi kontribusi TRIPA dalam mendukung agenda pemerintah menjadikan Indonesia sebagai pusat ekonomi dan keuangan syariah dunia.

Melalui Unit Usaha Syariah ini, TRIPA menyediakan berbagai produk asuransi berbasis syariah, seperti Asuransi Kebakaran Syariah, Asuransi Kecelakaan Diri Syariah, Asuransi Kendaraan Bermotor Syariah, hingga produk perlindungan ibadah seperti Salam Umroh. Seluruh produk ini dirancang berdasarkan prinsip tolong-menolong dan keadilan yang menjadi dasar operasional ekonomi syariah. Kehadiran unit ini menjadi alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan perlindungan asuransi tanpa meninggalkan prinsip-prinsip syariah yang diyakininya.

Untuk mendukung keberhasilan operasional Unit Syariah, TRIPA telah membentuk jaringan pemasaran khusus yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Selain kantor cabang syariah di Jakarta, layanan ini juga tersedia di unit layanan syariah di Bandung, Surabaya, dan Banjarmasin, serta dapat diakses melalui kantor cabang konvensional di seluruh Indonesia. Operasional unit ini dijalankan oleh tenaga ahli bersertifikasi di bidang asuransi syariah, serta didukung oleh kemitraan strategis dengan perbankan syariah, lembaga keuangan syariah, dan agen asuransi bersertifikat. Dengan demikian, TRIPA mampu menghadirkan layanan asuransi umum yang komprehensif baik secara konvensional maupun berbasis syariah, sesuai kebutuhan masyarakat Indonesia yang semakin beragam.

2.1.1 Visi Misi

Setiap perusahaan, termasuk dalam industri asuransi, memerlukan visi dan misi yang jelas sebagai landasan strategis dalam menjalankan kegiatan operasional serta

menetapkan arah pengembangan jangka panjang. Visi berfungsi sebagai gambaran ideal yang ingin dicapai oleh perusahaan di masa depan, sedangkan misi menggambarkan langkah-langkah dan komitmen nyata yang dilakukan untuk mencapai visi tersebut. Dalam industri yang sangat kompetitif dan dinamis seperti asuransi, keberadaan visi dan misi menjadi sangat penting untuk menjaga konsistensi tujuan, meningkatkan kepercayaan nasabah, serta mengarahkan seluruh sumber daya perusahaan agar bergerak secara terstruktur dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.

Visi

“Menjadi perusahaan asuransi terkemuka dan terpercaya yang unggul dalam kinerja, sumber daya dan layanan”

Visi ini menggambarkan arah dan tujuan jangka panjang PT Asuransi Tri Pakarta untuk terus berkembang sebagai pemimpin di industri asuransi umum. Kata “terkemuka” menunjukkan keinginan perusahaan untuk menempati posisi yang kuat dan diakui secara luas di tingkat nasional, bahkan internasional. Sementara itu, istilah “terpercaya” menegaskan pentingnya reputasi dan integritas dalam menjalankan bisnis, khususnya dalam hal memenuhi kewajiban kepada nasabah secara tepat waktu dan profesional.

Selanjutnya, komitmen untuk “unggul dalam kinerja” mencerminkan tekad perusahaan untuk mencapai standar tertinggi dalam setiap aspek operasional, baik dari segi keuangan, manajemen risiko, pelayanan klaim, maupun efisiensi internal. Unggul dalam “sumber daya” berarti perusahaan menempatkan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia sebagai aset utama, melalui pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan profesional yang berkelanjutan. Terakhir, “unggul dalam layanan” menandakan fokus perusahaan dalam memberikan pengalaman terbaik kepada nasabah, dengan sistem pelayanan yang responsif, ramah, dan berbasis teknologi terkini, baik untuk layanan konvensional maupun syariah.

Melalui visi ini, PT Asuransi Tri Pakarta berkomitmen untuk menjadi perusahaan asuransi yang tidak hanya sukses secara bisnis, tetapi juga memberikan

kontribusi nyata bagi masyarakat melalui perlindungan yang dapat diandalkan, inovatif, dan sesuai kebutuhan zaman.

Misi

1. Menyediakan produk dan layanan asuransi umum yang berkualitas tinggi.
2. Membangun jaringan pemasaran dan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dengan para pihak yang terkait dengan jasa asuransi,
3. Meningkatkan nilai nilai perusahaan dengan membentuk sumber daya manusia yang memiliki integritas dan komitmen tinggi.
4. Membangun prasarana dan sarana pendukung kegiatan operasional perusahaan untuk mencapai kinerja yang optimal.

Misi pertama PT Asuransi Tri Pakarta adalah menyediakan produk dan layanan asuransi umum yang berkualitas tinggi. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk terus menghadirkan solusi perlindungan yang relevan, terpercaya, dan sesuai kebutuhan nasabah. Dengan fokus pada kualitas, perusahaan berupaya memberikan rasa aman kepada masyarakat melalui layanan yang cepat, tepat, dan profesional, baik dalam hal penawaran produk maupun penyelesaian klaim.

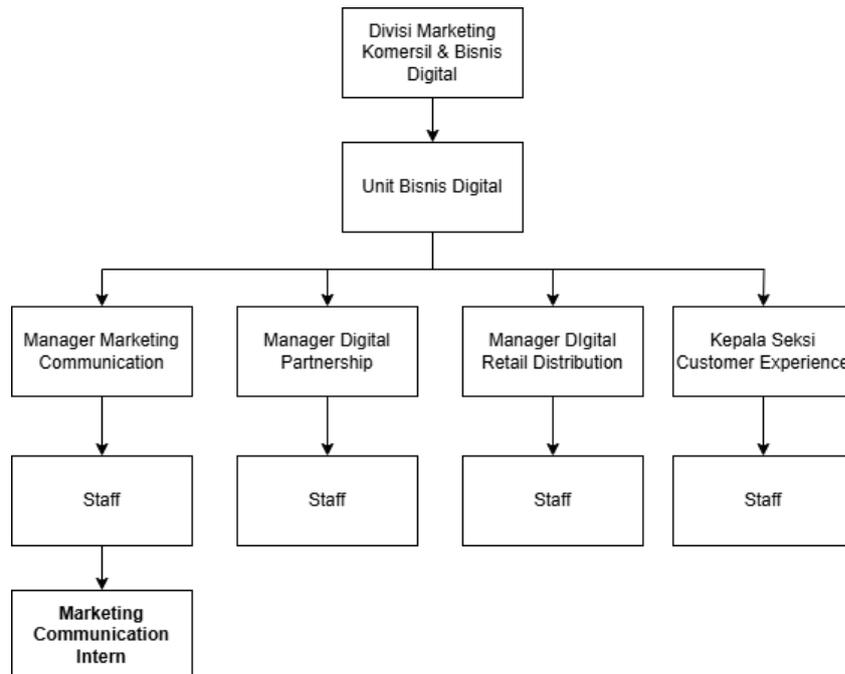
Misi berikutnya adalah membangun jaringan pemasaran serta menjalin hubungan kerja sama yang saling menguntungkan dengan berbagai pihak terkait, termasuk perbankan, lembaga keuangan, dan mitra bisnis lainnya. Kolaborasi yang kuat dan strategis ini penting untuk memperluas jangkauan pasar serta memperkuat posisi perusahaan dalam menghadapi persaingan industri asuransi yang semakin kompetitif.

Selanjutnya, PT Asuransi Tri Pakarta juga berkomitmen untuk meningkatkan nilai perusahaan dengan membentuk sumber daya manusia yang memiliki integritas dan komitmen tinggi. Melalui pelatihan, pengembangan kompetensi, dan pembinaan karakter, perusahaan percaya bahwa SDM yang unggul merupakan fondasi penting dalam menciptakan layanan yang berkualitas dan mencerminkan etika profesional.

Terakhir, perusahaan berupaya membangun prasarana dan sarana pendukung yang memadai untuk mendukung kegiatan operasional secara optimal. Infrastruktur yang baik, termasuk sistem teknologi informasi, fasilitas kerja, dan sistem pelayanan yang terintegrasi, diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Pengorganisasian merupakan suatu proses yang mencakup penentuan, pengelompokan, serta pengaturan berbagai aktivitas yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Proses ini juga mencakup penempatan individu dalam setiap aktivitas, penyediaan alat dan sumber daya yang dibutuhkan, serta pembagian wewenang secara proporsional kepada masing-masing orang yang bertanggung jawab atas aktivitas tersebut (Hasibuan, 2016). Dalam laporan ini, penulis melampirkan dua bagan struktur organisasi, yaitu struktur organisasi PT Asuransi Tri Pakarta secara keseluruhan serta struktur organisasi dari Departemen Commercial Marketing & Digital Business. Penulis secara khusus ditempatkan di divisi Marketing Communication dalam departemen tersebut selama menjalani program magang sebagai Marketing Communication Intern.



Gambar 2 2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Divisi Marketing Korporasi & Produk serta Divisi Marketing Komersil & Bisnis Digital PT Asuransi Tri Pakarta terdiri dari dua bagian utama yang langsung berada di bawah koordinasi Direktur Utama. Di dalam Divisi Marketing Korporasi & Produk, terdapat beberapa posisi kunci seperti AVP Corporate Banking, AVP Broker & Institusi, serta Kepala Bagian Pengelolaan Produk, masing-masing dengan subunit dan staf yang mendukung operasional seperti Marketing Manager dan Kepala Seksi. Sementara itu, Divisi Marketing Komersil & Bisnis Digital mencakup Unit Bisnis Digital yang dikoordinasikan oleh AVP Bisnis Konsumen, AVP Agen, Leasing & Individu, serta sejumlah manajer seperti Manager Marketing Communication, Manager Digital Partnership, dan Manager Digital Retail Distribution. Struktur ini menunjukkan adanya pemisahan yang jelas antara pengelolaan produk konvensional dan pengembangan bisnis digital, serta mendukung kolaborasi lintas tim untuk memastikan efektivitas pemasaran dan pelayanan kepada nasabah.