

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Asuransi Central Asia (ACA) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi umum dengan logo sesuai Gambar 2.1. Didirikan pada 29 Agustus 1956 dengan nama Maskapai Asuransi Oriental NV, perusahaan ini kemudian berganti nama menjadi Asuransi Central Asia pada 5 Agustus 1958.



Gambar 2.1 Logo Perusahaan PT Asuransi Central Asia (ACA)

Pada awalnya, ACA beroperasi di Jalan Asemka No.28, Jakarta. Setelah beberapa kali berpindah lokasi, sejak 1998 perusahaan menetap di Wisma Asia, Jakarta, dan terus berkembang hingga kini. Dengan pengalaman lebih dari 67 tahun, ACA telah menjadi salah satu perusahaan asuransi nasional dengan aset terbesar di Indonesia.

Saat ini, ACA memiliki lebih dari 77 kantor cabang dan perwakilan di berbagai wilayah Indonesia, didukung oleh lebih dari 1.400 tenaga kerja profesional [6]. Perusahaan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. ACA juga memiliki total aset senilai Rp 13,27 triliun dan permodalan sebesar Rp 6,92 triliun per Desember 2022, dengan Rasio Pencapaian Solvabilitas mencapai 324,42%, jauh di atas ketentuan minimum pemerintah sebesar 120%.

ACA menawarkan berbagai produk asuransi unggulan, termasuk OTOMATE (Asuransi Kendaraan Bermotor), ASRI (Asuransi Properti), serta produk Asuransi Mikro seperti Asuransi Demam Berdarah. Selain itu, ACA menyediakan berbagai layanan asuransi lainnya, seperti Asuransi Rekayasa, Pengangkutan, Rangka Kapal, *Travel Safe* (Asuransi Perjalanan), Medi+ (Asuransi Kesehatan), *Wellwoman* (Asuransi Kanker Wanita), Asuransi Keuangan, Asuransi

Kecelakaan Diri, Asuransi Tanaman, dan produk asuransi lainnya yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.1.1 Visi Misi

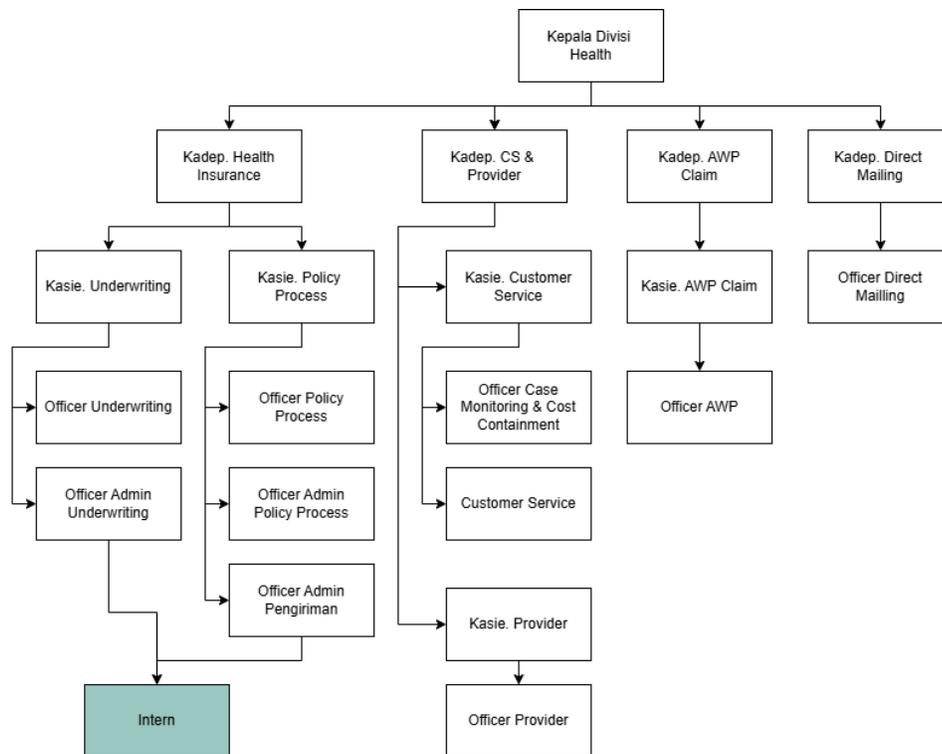
a. Visi Perusahaan

Menjadi Perusahaan Asuransi profesional yang handal, mampu berkembang secara berkesinambungan, dan diakui baik di dalam negeri maupun internasional.

b. Misi Perusahaan

1. Menjadi perusahaan yang memiliki kinerja keuangan sehat.
2. Dikenal sebagai perusahaan yang bertanggung jawab.
3. Dikenal sebagai perusahaan yang memiliki lingkungan kerja baik, sehingga mampu menghargai karyawannya dan membuat seluruh karyawan bagian dari perusahaan.
4. Dikenal sebagai perusahaan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada para nasabah.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi divisi Health Insurance PT. Asuransi Central Asia

Struktur organisasi divisi Health Insurance PT. Asuransi Central Asia sesuai Gambar 2.2 dipimpin oleh Kepala Divisi Health, yang membawahi beberapa departemen utama, yaitu Kepala Departemen *Health Insurance*, Kepala Departemen *CS & Provider*, Kepala Departemen *AWP Claim*, dan Kepala Departemen *Direct Mailing*.

1. Kepala Departemen Health Insurance

Bertanggung jawab atas proses underwriting, pemrosesan polis, serta administrasi terkait.

- a) Kepala Seksi *Underwriting* mengawasi evaluasi risiko sebelum polis diterbitkan. Dibantu oleh *Officer Underwriting* dalam menganalisis dan menilai risiko calon pemegang polis.
Officer Admin Underwriting menangani administrasi dan dokumen terkait underwriting.
- b) Kepala Seksi *Policy Process* memimpin pengelolaan dan pemrosesan polis asuransi. *Officer Policy Process* memastikan setiap polis diproses sesuai prosedur.
Officer Admin Policy Process mengelola data dan dokumen polis.
Officer Admin Pengiriman bertanggung jawab atas distribusi dokumen polis kepada pihak terkait.

2. Kepala Departemen CS & Provider

Mengelola layanan pelanggan serta hubungan dengan penyedia layanan kesehatan.

- a) Kepala Seksi *Customer Service* bertanggung jawab atas pelayanan pelanggan dan pengendalian biaya klaim.
Officer Case Monitoring & Cost Containment melakukan pemantauan klaim dan memastikan biaya tetap terkendali.
Customer Service menangani komunikasi dan bantuan kepada pelanggan.
- b) Kepala Seksi *Provider* mengelola kerja sama dengan rumah sakit dan fasilitas kesehatan.
Officer Provider bertanggung jawab atas administrasi dan koordinasi dengan mitra penyedia layanan kesehatan.

3. Kepala Departemen AWP Claim

Memimpin pengelolaan klaim AWP (*Assistance, Warranty, Protection*) dan memastikan prosedur klaim berjalan sesuai standar perusahaan.

a) Kepala Seksi AWP *Claim* mengawasi proses klaim.

Officer AWP menangani verifikasi, validasi, dan penyelesaian klaim.

4. Kepala Departemen *Direct Mailing*

Bertanggung jawab atas distribusi informasi dan dokumen melalui sistem direct mailing.

a) *Officer Direct Mailing* menangani pengiriman dokumen dan surat menyurat kepada pelanggan serta pihak terkait.

Struktur ini menunjukkan pembagian tugas yang jelas, dengan setiap Kepala Departemen dan Kepala Seksi memiliki peran spesifik dalam memastikan operasional berjalan efektif dan efisien.

2.3 Jasa

PT Asuransi Central Asia (ACA) sebagai perusahaan asuransi umum terkemuka di Indonesia menawarkan berbagai jasa perlindungan risiko kepada pelanggan individu maupun korporasi. Fokus utama ACA adalah memberikan layanan asuransi yang dapat mengantisipasi berbagai risiko yang mungkin terjadi dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam operasional bisnis.

ACA menawarkan jasa dalam berbagai bidang asuransi, antara lain:

1. Asuransi Kesehatan Kumpulan

Menyediakan perlindungan kesehatan untuk karyawan perusahaan dalam bentuk program asuransi kesehatan kumpulan. Layanan ini mencakup biaya rawat inap, rawat jalan, dan tindakan medis lainnya sesuai dengan kesepakatan polis.

2. Asuransi Kendaraan Bermotor (Otomate)

Memberikan perlindungan menyeluruh terhadap kendaraan bermotor dari berbagai risiko seperti kecelakaan, kehilangan, maupun kerusakan.

3. Asuransi Properti (ASRI)

Melindungi aset properti pelanggan dari risiko kebakaran, bencana alam, dan risiko lainnya yang dapat menyebabkan kerugian finansial.

4. Asuransi Perjalanan (*Travel Safe*)

Memberikan perlindungan kepada pelanggan yang melakukan perjalanan domestik maupun internasional, mencakup risiko keterlambatan, pembatalan perjalanan, kehilangan bagasi, hingga keadaan darurat medis.

5. Asuransi Mikro

Menyediakan produk asuransi dengan premi terjangkau seperti Asuransi Demam Berdarah, yang ditujukan untuk memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat luas.

6. Asuransi Rekayasa, Pengangkutan, dan Rangka Kapal

Menyediakan jasa perlindungan untuk proyek-proyek konstruksi, pengiriman barang, serta kapal dan peralatan kelautan.

Selain berbagai produk tersebut, ACA juga menyediakan layanan *customer service* dan klaim yang profesional untuk memastikan proses klaim pelanggan dapat berjalan cepat dan transparan. Dengan pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan dan didukung oleh jaringan rumah sakit serta bengkel rekanan yang luas, ACA berupaya memberikan rasa aman dan kenyamanan maksimal bagi seluruh nasabahnya.