

Aktivitas *Admin Underwriting* di PT Asuransi Wahana

Tata dalam Mendukung Kegiatan CRM



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Naufal Adhitya Nugroho

00000065496

PROGRAM STUDI PJJ ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

Aktivitas *Admin Underwriting* di PT Asuransi Wahana

Tata dalam Mendukung Kegiatan CRM



LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Naufal Adhitya Nugroho

00000065496

PROGRAM STUDI PJJ ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan dengan judul
AKTIVITAS ADMIN UNDERWRITING DI PT ASURANSI WAHANA TATA DALAM
MENDUKUNG KEGIATAN CRM

Oleh

Nama : Naufal Adhitya Nugroho
NIM : 00000065496
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 21 Juli 2025
Pukul 14.00 s/d 15.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm
NIDN 0317089201

Penguji



Eunike Iona Saputanti, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN 0328079401

Pembimbing



Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm
NIDN 0317089201

Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi



Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm
NIDN 0317089201

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Naufal Adhitya Nugroho

Nomor Induk Mahasiswa : 00000065496

Program studi : PJJ Ilmu Komunikasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

Aktivitas Admin Underwriting di PT Asuransi Wahana Tata dalam Mendukung Kegiatan CRM

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.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 16 Juli 2025



Naufal Adhitya Nugroho

HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN PERUSAHAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naufal Adhitya Nugroho
NIM : 00000065496
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

menyatakan bahwa saya melaksanakan kegiatan di:

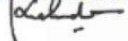
Nama Perusahaan/Organisasi : PT Asuransi Wahana Tata
Alamat : Gedung Wahana Tata, Jl. H. R. Rasuna
Said No.C-4 3, RT.3/RW.1, Karet, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta
Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12920
Email Perusahaan/Organisasi : aswata@aswata.co.id

1. Perusahaan/Organisasi tempat saya melakukan kegiatan dapat divalidasi keberadaannya.
2. Jika dikemudian hari, terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan data yang tidak valid di perusahaan/organisasi tempat saya melakukan kegiatan, maka:
 - a. Saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.
 - b. Saya bersedia menerima semua sanksi yang berlaku sebagaimana ditetapkan dalam peraturan yang berlaku di Universitas Multimedia Nusantara.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 16 Juli 2025

Mengetahui

(Richard Wiguna)



Menyatakan



(Naufal Adhitya Nugroho)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul
Aktivitas Admin Underwriting di PT Asuransi Wahana Tata dalam
Mendukung Kegiatan CRM

Oleh

Nama : Naufal Adhitya Nugroho
NIM : 00000065496
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah dikumpulkan pada 16 Juli 2025

Pembimbing

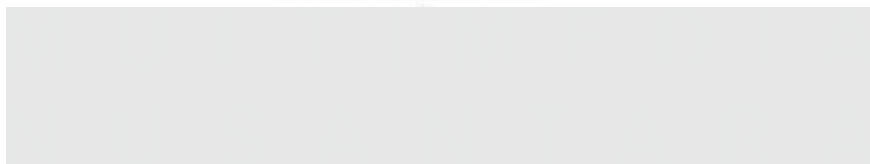


Helga Liliani Cakra Dewi, S.Ikom., M.Comm
NIDN 0317089201

Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi



Helga Liliani Cakra Dewi, S.Ikom., M.Comm
NIDN 0317089201



HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naufal Adhitya Nugroho
NIM : 00000065496
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : Aktivitas *Admin Underwriting* di PT Asuransi Wahana Tata dalam Mendukung Kegiatan CRM

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (**pilih salah satu**):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 16 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Naufal Adhitya Nugroho)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM dengan judul “Aktivitas *Admin Underwriting* di PT Asuransi Wahana Tata dalam Mendukung Kegiatan CRM” dengan lancar dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bagian dari pelaksanaan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dan sebagai salah satu syarat penulis selaku mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara untuk meraih gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Laporan ini dibuat dengan tujuan untuk menganalisis penerapan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis model IDIC di lingkungan kerja nyata, khususnya di Divisi *Broker & Special Risk* PT Asuransi Wahana Tata, tempat penulis menjalani kegiatan magang. Harapannya, laporan ini tidak hanya menjadi bukti pelaksanaan program magang, tetapi juga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen hubungan pelanggan di sektor jasa keuangan.

Mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Andrey Andoko, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Rismi Juliadi, ST., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm., selaku Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan dukungan, arahan, serta motivasinya kepada penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Aditya, selaku *Department Head of Broker & Special Risk* PT Asuransi Wahana Tata yang telah membimbing saya dalam penulisan laporan MBKM.
5. Bapak Richard, selaku *Section Head of Marketing & Sales JV* SRO yang telah memotivasi penulis untuk menyelesaikan laporan MBKM ini.
6. Bapak Ade, selaku *Section Head of Marketing Nasional* yang juga turut membimbing penulis dalam penulisan laporan MBKM ini.

7. Orang tua dan adik-adik penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
8. Cut Miranti yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, serta pengertian selama penulis menjalani kegiatan MBKM ini.
9. Teman-teman dekat penulis, Dimas Aryaputra dan Ray Ramdhany yang telah memberikan dukungan moral dalam penyelesaian laporan MBKM ini.

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat tidak hanya sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik dalam program MBKM, tetapi juga sebagai referensi yang berguna bagi pembaca yang ingin memahami implementasi *Customer Relationship Management* di industri asuransi. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Tangerang, 16 Juli 2025



(Naufal Adhitya Nugroho)

Aktivitas Admin *Underwriting* di PT Asuransi Wahana Tata

dalam Mendukung Kegiatan CRM

(Naufal Adhitya Nugroho)

ABSTRAK

Laporan ini membahas peran Admin *Underwriting* dalam mendukung implementasi strategi *Customer Relationship Management* (CRM) di Divisi *Broker & Special Risk* PT Asuransi Wahana Tata (Aswata). Program magang ini berlangsung selama lima bulan dan memberikan pengalaman langsung dalam proses administrasi polis asuransi, mulai dari pengarsipan data hingga distribusi polis ke *broker* mitra. Selain menjalankan tugas administratif, penulis juga mengamati bagaimana strategi CRM dijalankan oleh divisi melalui pendekatan IDIC (*Identify, Differentiate, Interact, Customize*). Hasil observasi menunjukkan bahwa implementasi CRM di Aswata tidak hanya berbasis sistem digital, tetapi juga menekankan pendekatan personal melalui klasifikasi *broker*, komunikasi rutin, dan inovasi relasi emosional. Kendala yang dihadapi selama magang meliputi keterbatasan pemahaman awal terhadap istilah teknis asuransi, akses sistem yang terbatas, serta penyesuaian terhadap ritme kerja yang cepat. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis melakukan pembelajaran mandiri, komunikasi aktif dengan staf, serta fokus pada tugas administratif utama. Magang ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman praktis penulis mengenai proses *underwriting* dan pengelolaan relasi pelanggan di industri asuransi.

Kata kunci: *customer relationship management, underwriting, administrasi polis, broker, asuransi umum*

The Role of Underwriting Administration Activities in Supporting

CRM at PT Asuransi Wahana Tata

(Naufal Adhitya Nugroho)

ABSTRACT (English)

This report explores the role of an Underwriting Administrator in supporting the implementation of Customer Relationship Management (CRM) strategies at the Broker & Special Risk Division of PT Asuransi Wahana Tata (Aswata). The internship program lasted five months and provided hands-on experience in insurance policy administration, including data filling and policy distribution to broker partners. In addition to administrative tasks, the author observed the CRM strategy implementation using the IDIC approach (Identify, Differentiate, Interact, Customize). Observations revealed that CRM at Aswata is not only supported by digital systems but also emphasizes relational approaches through broker classification, regular communication, and emotional engagement initiatives. Challenges during the internship included limited initial understanding of technical insurance terms, restricted system access, and adapting to the fast-paced work environment. These were addressed through self-study, active communication with staff, and a focus on core administrative responsibilities. This internship significantly enhanced the author's practical understanding of underwriting processes and customer relationship management in the general insurance industry.

Keywords: *customer relationship management, underwriting, policy administration, brokers, general insurance*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN PERUSAHAAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
(ABSTRACT).....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	3
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	7
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	7
2.1.1 Visi Misi Perusahaan.....	8
2.1.2 Logo perusahaan.....	10
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	11
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	12
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	12
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	14
3.3 Kendala yang Ditemukan.....	20
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	21
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	23
4.1 Simpulan.....	26
4.2 Saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Jobdesk Admin <i>Underwriting</i>	14
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.1 Visi, Misi, dan Nilai Budaya dasar IPTEC.....	9
Gambar 2.1.2 Logo PT Asuransi Wahana Tata.....	10
Gambar 2.2 Struktur Divisi BSR.....	11
Gambar 3.1 Pola Koordinasi Kerja di BSR.....	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM (MBKM 01).....	29
Lampiran B Kartu MBKM (MBKM 02).....	30
Lampiran C Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03)	31
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM (MBKM 04)	39
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM (LoA)	40
Lampiran F Lampiran pengecekan hasil Turnitin... ..	41
Lampiran G Kegiatan selama kerja magang... ..	42