

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri asuransi memainkan peran vital dalam menjaga stabilitas ekonomi, baik bagi individu maupun pelaku usaha. Dengan menyediakan perlindungan finansial terhadap berbagai risiko yang bersifat tak terduga seperti kecelakaan, kebakaran, kerusakan aset, hingga bencana alam. Keberadaan asuransi menjadi pondasi penting dalam menciptakan rasa aman dan keberlanjutan aktivitas ekonomi.

Seiring berjalannya waktu, kesadaran masyarakat terhadap pentingnya proteksi ini terus meningkat, sehingga memicu lonjakan permintaan terhadap produk asuransi yang lebih bervariasi dan kompleks. Kondisi ini menuntut perusahaan asuransi untuk terus berinovasi dan meningkatkan mutu layanan, baik dari aspek teknis, operasional, maupun administratif. Tujuan dari perlindungan asuransi sendiri adalah untuk memulihkan kondisi finansial pihak tertanggung (*insured*) setelah terjadi suatu kerugian yang disebabkan suatu penyebab atau peril, sehingga tertanggung secara finansial bisa pulih kembali seperti sedia kala.

Salah satu prinsip penting dalam asuransi adalah bahwa program asuransi harus dirancang secara cermat dan terintegrasi dengan manajemen risiko agar risiko yang relevan tertanggung dengan baik. Normayanti dan Priyono (2024) menegaskan bahwa perusahaan perlu melakukan identifikasi risiko secara sistematis, serta mengambil langkah pengelolaan seperti pengalihan risiko lewat reasuransi, agar potensi kerugian dapat diminimalkan secara efektif.

Adapun aspek terpenting dalam menjalankan bisnis asuransi yaitu manajemen risiko yang efektif serta praktik *underwriting* yang hati-hati dan bertanggung jawab. Disamping itu, perusahaan juga perlu memperhatikan factor-faktor penting lainnya, seperti pemilihan portofolio bisnis yang sesuai,

serta pemberian layanan klaim yang cepat, tanggap, dan profesional seluruh proses tersebut harus didukung dengan upaya peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*) guna menghadirkan produk dan layanan inovatif yang memberikan nilai tambahan bagi para tertanggung.

Dalam keseluruhan proses bisnis perusahaan asuransi, *underwriting* memiliki peranan yang sangat strategis. *Underwriting* merupakan proses evaluasi risiko secara menyeluruh yang dilakukan sebelum perusahaan asuransi memberikan jaminan perlindungan kepada tertanggung (Suyanto & Prabowo, 2023). Tujuan utamanya yaitu memastikan pertanggungan yang diberikan kepada klien berada dalam batas toleransi risiko perusahaan serta sesuai dengan kebijakan dan kapasitas penjaminan. Tidak sekadar menentukan apakah suatu risiko diterima atau ditolak, proses ini juga menetapkan syarat perlindungan serta premi yang sesuai dan berimbang dengan profil risiko yang dimiliki.

Aktivitas administratif dalam proses *underwriting* menjadi faktor penunjang utama yang menentukan efisiensi dan ketepatan pelayanan asuransi kepada nasabah (Anugrah, 2021). Admin *underwriting* bertanggung jawab dalam menangani proses dokumentasi, verifikasi, hingga distribusi dokumen kepada pihak terkait. Aktivitas administratif ini mencakup antara lain pengarsipan dokumen polis, pencetakan polis, pengecekan informasi, serta pengiriman dokumen ke pihak *broker* atau nasabah, yang keseluruhannya menjadi komponen penting dalam kelancaran operasional perusahaan.

PT Asuransi Wahana Tata (Aswata) merupakan salah satu pelaku utama di sektor asuransi umum Indonesia yang telah hadir sejak tahun 1964. Dengan bekal pengalaman selama lebih dari lima puluh tahun, Aswata terus melakukan pengembangan terhadap sistem kerja dan layanan internal guna meningkatkan mutu perlindungan asuransi yang diberikan. Salah satu unit kerja strategis di perusahaan ini adalah divisi *Broker & Special Risk*, yang memiliki fokus pada penanganan jenis risiko tidak lazim dan produk asuransi dengan karakteristik khusus, yang memerlukan pendekatan teknis lebih mendalam dan fleksibilitas dalam pengelolaan risiko.

Melalui pengalaman magang di posisi Admin *Underwriting* pada departemen tersebut, penulis memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai alur kerja administratif dan teknis dalam proses *underwriting*, serta mengamati kegiatan CRM yang diimplementasikan PT Asuransi Wahana Tata tepatnya di divisi *Broker & Special Risk. Customer Relationship Management (CRM)* merupakan suatu pendekatan strategis yang berfokus pada pengelolaan hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui identifikasi kebutuhan, komunikasi yang efektif, dan pelayanan yang dipersonalisasi. Menurut Peppers dan Rogers (2016), CRM bertujuan untuk mengenali pelanggan secara individu, memahami kebutuhan mereka, serta membangun interaksi yang relevan untuk menciptakan nilai bersama antara perusahaan dan pelanggan. CRM bukan sekadar sistem teknologi, tetapi lebih pada filosofi bisnis yang menempatkan pelanggan sebagai pusat dari seluruh proses kerja.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dilakukannya praktik kerja magang di divisi *Broker & Special Risk (BSR)* PT Asuransi Wahana Tata yaitu untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa dalam memahami proses bisnis dan operasional industri asuransi umum, salah satunya pada aspek teknis dalam kegiatan *underwriting*. Selain itu, pelaksanaan kegiatan kerja magang ini juga bertujuan untuk memberikan pemahaman praktis kepada mahasiswa mengenai aktivitas *Customer Relationship Management (CRM)* yang diimplementasikan oleh divisi BSR. Melalui posisi sebagai Admin *Underwriting*, mahasiswa dapat mengamati secara langsung bagaimana proses administrasi mendukung kelancaran hubungan bisnis antara perusahaan dan mitra *broker*, sekaligus memahami penerapan pendekatan CRM dalam membangun loyalitas dan menjaga kepercayaan klien. Berikut ini merupakan maksud dan tujuan dalam mengikuti kegiatan praktik kerja magang :

1. Memberikan pemahaman langsung mengenai alur kerja dalam proses *underwriting* dan CRM.

2. Melatih ketelitian, ketepatan, dan kecepatan dalam menangani dokumen asuransi, serta proses verifikasi data yang menjadi elemen penting dalam keberhasilan kegiatan *underwriting* dan CRM di BSR..
3. Membentuk sikap kerja yang profesional, bertanggung jawab, serta mampu beradaptasi dalam lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tantangan.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang akan penulis rincikan ke dalam dua bagian berikut:

1.3.1 Waktu Kerja Magang

1. Penulis melaksanakan praktik kerja magang sebagai Admin *Underwriting* di department *Broker & Special Risk* berlangsung selama 5 bulan, dimulai pada tanggal 1 Oktober 2024 hingga 1 Februari 2025 dengan memenuhi 640 jam kerja sesuai dengan syarat MBKM *Industrial Research*..
2. Kerja magang dilakukan setiap hari Senin - Jumat dengan delapan jam kerja yang dimulai pukul 08.00-17.00 WIB dengan waktu istirahat selama satu jam.
3. Kerja magang dilaksanakan secara luring di PT Asuransi Wahana Tata yang berlokasi di kawasan Setiabudi, Jakarta Selatan.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

A. Administrasi Kerja Magang di Universitas

- a. Penulis mengajukan pendaftaran kerja magang melalui *form* KM-01 yang tercantum pada laman <https://linktr.ee/fikomumn> dengan mengisi syarat ketentuan perusahaan sebagai tempat magang.
- b. Penulis menerima surat pengantar (KM-02) dari Kepala Program Studi yang dikirimkan ke email *student* sebagai persetujuan kerja magang di perusahaan.
- c. Penulis melakukan registrasi lanjutan pada laman <https://merdeka.umn.ac.id> setelah menerima surat penerimaan kerja

magang dari perusahaan serta persetujuan dari Kepala Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi.

- d. Penulis mengisi *form* tahap akhir registrasi di laman <https://merdeka.umn.ac.id> setelah memperoleh persetujuan dari Kepala Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi.

B. Pengajuan Kerja Magang di Perusahaan tempat magang

- a. Penulis mengajukan lamaran dengan mengirim *Curriculum Vitae* (CV) dan mengisi form pengajuan magang ke email *Human Resource* (HR) PT Asuransi Wahana Tata selaku pihak yang merekrut penulis sebagai karyawan magang pada 09 September 2024.
- b. Penulis menghadiri pertemuan di PT Asuransi Wahana Tata untuk melakukan *interview* dengan *Department Head* dan *Section Head* dari Divisi *Broker & Special Risk*.
- c. Penulis mengirimkan KM-02 sebagai surat pengantar kerja magang kepada *Human Resource* PT Asuransi Wahana Tata pada tanggal 27 September 2024.

C. Penerimaan Kerja Magang di perusahaan tempat magang

- a. Penulis menerima surat penerimaan kerja magang dari PT Asuransi Wahana Tata
- b. Penulis memulai pelaksanaan kerja magang yang dimulai pada 01 Oktober 2024

D. Pelaksanaan Kerja Magang

- a. Penulis melaksanakan kerja magang di departemen *Broker & Special Risk* PT Asuransi Wahana Tata dengan mengisi posisi sebagai *Underwriting Administration* BSR
- b. Penulis melakukan pekerjaan sesuai dengan arahan dan bimbingan kerja dari *Department Head* dan *Section Head* selaku pihak dari

departemen BSR yang bertanggung jawab dalam kegiatan kerja magang.

- c. Penulis melakukan pengisian form KM-03 pada laman (<https://merdeka.umn.ac.id>) untuk merekap rutinitas harian selama periode kerja magang yang disetujui oleh *supervisor*.
- d. Penilaian kerja magang diperoleh penulis dari *supervisor* BSR pada laman (merdeka.umn.ac.id) di akhir kerja magang.

E. Penulisan Laporan Magang

- a. Penulis menyusun laporan magang dengan didampingi oleh Ibu Helga Liliani Cakra Dewi, S.Ikom., M.Comm., selaku dosen pembimbing dengan sistem daring.
- b. Penulis melakukan pengisian form KM-03 pada laman (<https://merdeka.umn.ac.id>) untuk menulis proses laporan magang.
- c. Penulis melakukan pengumpulan laporan magang pada waktu yang ditentukan.
- d. Penulis menunggu persetujuan dari Kepala Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi terkait dokumen laporan magang yang telah dikumpulkan.

F. Persetujuan Laporan Magang dan Pengajuan Jadwal Sidang Magang