

## BAB II

### DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

#### A. Lokasi PT Asuransi Central Asia (ACA) cabang Surakarta

##### 1. Head Office:

Wisma Asia Lantai 10, 12 – 15

Jalan Letjen S. Parman Kav 79, Slipi – Jakarta 11420

Phone: (021) 56998288, 56998222, Fax: (021) 5638029

Email: [cust-aca@aca.co.id](mailto:cust-aca@aca.co.id)

Homepage: [www.aca.co.id](http://www.aca.co.id)

##### 2. Branch Office:

Jalan Slamet Riyadi 235, Solo – Jawa Tengah

Phone: (0271) 647885, 647686, 644761, 647160, Fax: (0271) 645556

Email: [acaslo@aca.co.id](mailto:acaslo@aca.co.id)

#### B. Sejarah Singkat PT Asuransi Central Asia (ACA)

PT Asuransi Central Asia (ACA) berdiri pada tanggal 29 Agustus 1956 dengan nama “Maskapai Asuransi Oriental” NV. Pada tanggal 5 Agustus 1958, nama perusahaan berubah menjadi PT ASURANSI CENTRAL ASIA (ACA). Sejak berdirinya hingga saat ini, ACA telah memainkan peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan

perekonomian Indonesia, khususnya dalam menyediakan produk-produk asuransi kerugian.

Perkembangan perusahaan hingga saat ini menunjukkan *trend* yang baik, walaupun situasi perekonomian dan beragam kejadian bencana alam sering terjadi di negeri ini. Saat ini perusahaan telah memiliki aset sebesar Rp 4,537 triliun, 59 kantor cabang kantor perwakilan yang tersebar di seluruh Indonesia, dan 1 (satu) unit syariah di Jakarta, serta jumlah karyawan sekitar 1300 orang. Per desember 2010, permodalan yang dimiliki ACA mencapai Rp 3,289 triliun dan RBC (*Risk Based Capital*) sebesar 204,71%, sedangkan batas minimal sesuai ketentuan pemerintah adalah sebesar 120%.

ACA menyediakan beragam jenis produk asuransi antara lain asuransi properti, konstruksi, pengangkutan, rangka kapal, kendaraan bermotor dan aneka. Selain itu beberapa produk unggulan disesuaikan dengan trend kebutuhan dan gaya hidup masyarakat telah diluncurkan antara lain ASRI, OTOMATE, Travel Safe, MediSafe, PA EXECUTIVE, PASMUDIK dan juga Asuransi Demam Berdarah (ADB). Khusus untuk asuransi kendaraan bermotor, ACA pada tahun 2010 telah menerima penghargaan “*Best Brand*” dan juga penghargaan di bidang pelayanan yaitu *Indonesia Customer Satisfaction Award* dari Konsultan Frontier dan Majalah Marketing. Terakhir, ACA telah menerima piala dan piagam penghargaan untuk CSR *award* berkaitan dengan partisipasi perusahaan dalam *Corporate Social Responsibility* melalui peluncuran produk

Asuransi Mikro ADB (Asuransi Demam Berdarah) serta beragam kegiatan sosial perusahaan lainnya.

Dengan komitmen yang tinggi berlandaskan visi dan misi yang ada, manajemen yakni bahwa eksistensi dan kemajuan perusahaan akan selalu tumbuh secara berkesinambungan.

### **C. Visi, Misi, dan Fokus PT Asuransi Central Asia (ACA)**

#### 1. Visi

Menjadi perusahaan asuransi profesional yang handal, mampu berkembang secara berkesinambungan, dan diakui baik di dalam negeri maupun oleh internasional.

#### 2. Misi

- a. Menjadi perusahaan yang memiliki kinerja keuangan yang sehat
- b. Dikenal sebagai perusahaan yang bertanggung jawab
- c. Dikenal sebagai perusahaan yang memiliki lingkungan kerja yang baik sehingga mampu menghargai karyawannya dan membuat seluruh karyawan bagian dari perusahaan
- d. Dan yang terutama adalah agar dikenal sebagai perusahaan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi pada nasabah

#### 3. Fokus

- a. Upaya meningkatkan sinergi dan koordinasi internal, melalui pembenahan struktur organisasi front liner

- b. Pengembangan sektor asuransi pengangkutan dan rangka kapal, asuransi kredit, dan lain sebagainya
- c. Memperkuat sumber-sumber pendapatan premi yang sudah ada dan memasuki segmen pasar yang baru, serta mengembangkan produk-produk retail dan asuransi mikro
- d. Pengembangan jaringan distribusi melalui pengembangan agency, kerjasama dengan korporasi dengan jaringan nasabah besar

#### **D. Logo dan Slogan PT Asuransi Central Asia (ACA)**

##### **1. Logo PT ACA:**



##### **2. Slogan PT ACA: Perlindungan Kami adalah Kenyamanan Anda**

Perlindungan Kami adalah Kenyamanan Anda adalah nilai dan keunggulan perusahaan seperti kekuatan finansial, jaringan cabang yang luas, saluran distribusi yang terintegrasi dan pengembangan produk inovatif dari PT Asuransi Central Asia siap untuk memberikan yang terbaik bagi nasabah untuk kehidupan masa depan yang lebih cerah.

Dengan target 2T, perusahaan terus melanjutkan usaha mewujudkan visi dengan memperkuat bisnis inti, mengembangkan

usaha pada sektor asuransi yang belum tergarap serta pendayagunaan sumber daya dan aset perusahaan sehingga dapat lebih meningkatkan kapasitas dalam akseptasi.

#### **E. Jasa / Produk Perusahaan**

Berikut ini merupakan jasa / produk yang diproduksi oleh perusahaan untuk nasabah:

##### **1. Asuransi Demam Berdarah (ADB)**

ADB memberikan santunan kepada setiap nasabah yang terdiagnosa demam berdarah. Untuk memperoleh manfaat ini, nasabah cukup membeli asuransi dalam bentuk voucher yang harus diaktivasi terlebih dahulu.

##### **2. Asuransi Rumah Idaman (ASRI)**

ASRI merupakan paket perlindungan lengkap untuk bangunan rumah beserta isinya, mulai dari kebakaran, kebongkaran, kerusakan / huru-hara, tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga. Asuransi ini juga dapat diperluas dengan perlindungan terhadap banjir dan gempa bumi.

##### **3. Asuransi Mobil Otomate (Otomate)**

Otomate memberikan perlindungan terhadap kendaraan bermotor dari kerusakan akibat tabrakan, pencurian ataupun kecelakaan lalu lintas, kerusakan / huru-hara, bencana alam, tanggung jawab hukum, santunan kematian bagi pengemudi dan penumpang dengan fasilitas

tambahan berupa mobil pengganti, *road side assistance*, mobil derek dan *mobile claim*.

#### **4. Asuransi Perjalanan *Travel Safe* (*Travel Safe*)**

*Travel Safe* memberikan penggantian atas risiko selama melakukan perjalanan seperti kecelakaan diri, biaya medis, evakuasi / repatriasi, kehilangan / keterlambatan bagasi, penundaan penerbangan, pembajakan dll. *Travel Safe* resmi diakui oleh negara-negara *Schengen* sebagai dokumen resmi perjalanan untuk bisnis atau liburan.

#### **5. *Personal Safe***

*Personal Safe* memberikan perlindungan terhadap kecelakaan selama 24 jam sehari, sepanjang tahun, di seluruh dunia. Pertanggungannya terdiri dari santunan biaya medis, cacat tetap hingga meninggal dunia.

#### **6. *Medisafe***

*Medisafe* adalah asuransi rawat inap bagi nasabah individual yang memberikan santunan secara reimbursement baik karena sakit maupun kecelakaan. Pertanggungannya meliputi santunan rawat inap, pembedahan dan biaya pengobatan.

#### **7. Asuransi Kesehatan Kumpulan (*Mediplus*)**

*Mediplus* adalah asuransi kesehatan kumpulan bagi karyawan perusahaan yang menjamin rawat inap maupun rawat jalan, biaya melahirkan, perawatan gigi dan kaca mata. Dilengkapi dengan fasilitas

*swipe card* yang dapat digunakan di seluruh jaringan provider klinik dan rumah sakit di Indonesia.

#### **8. Polis Asuransi Mudik (Pasmudik)**

Pasmudik adalah asuransi kecelakaan diri yang ditawarkan kepada para pemudik menjelang hari raya lebaran. Berlaku selama 14 hari dengan jaminan meliputi risiko kecelakaan dan biaya medis akibat kecelakaan.

#### **9. Asuransi Pengangkutan (Asuransi Kargo)**

Asuransi pengangkutan memberikan perlindungan bagi barang-barang dagangan, mesin, bahan baku, dan lain-lain yang akan dimuat melalui pengangkutan laut, darat maupun udara. Asuransi ini juga memberikan jaminan uang tambang (*freight*) serta keuntungan yang diharapkan (*imaginair profit*).

### **F. Sumber Daya Manusia**

Persaingan bisnis industri asuransi di Indonesia semakin meningkat sejak masuknya pemodal asing untuk investasi di industri asuransi. Produk asuransi semakin menggiurkan dan menarik bagi para pelaku bisnis. Menyadari hal tersebut, manajemen PT ACA senantiasa melakukan berbagai inisiatif yang memungkinkan ACA untuk menjaga dan meningkatkan kinerja bisnisnya. Salah satu aspek utama yang menjadi fokus manajemen ACA untuk mendukung peningkatan kinerja bisnis adalah Sumber Daya Manusia (SDM).

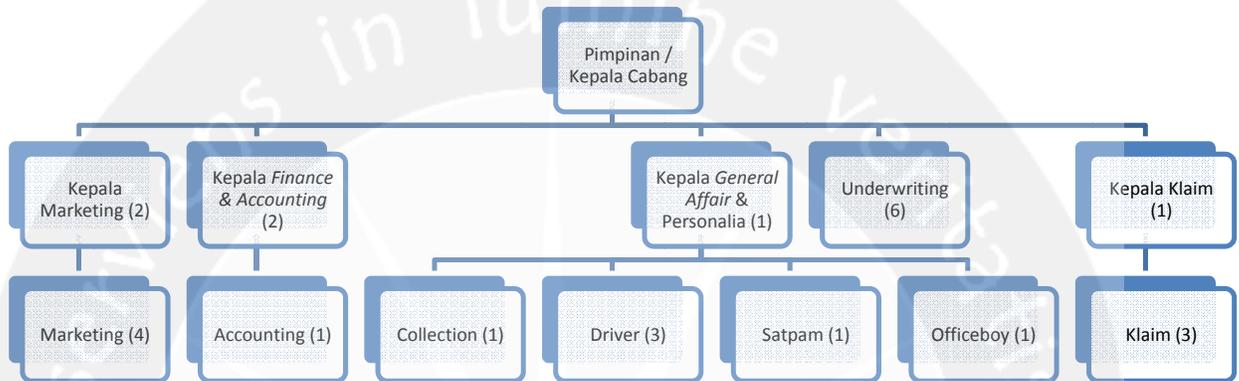
Seiring persaingan yang semakin meningkat, ACA melakukan optimalisasi dalam pengelolaan sumber daya manusia dengan tetap memperhatikan kepentingan pekerja.

Kebijakan *low growth* yang selama ini dilaksanakan oleh ACA diimbangi dengan peningkatan kompetensi dan profesionalisme pekerja dalam usaha untuk memenangkan persaingan. Untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme, ACA melakukan beragam program pengembangan SDM internal dan *training* baik di dalam maupun di luar negeri. Beberapa materi training yang sudah menjadi agenda rutin perusahaan antara lain *service quality training*, *management training*, *product skill* dan *motivation training*. Keseluruhan pelatihan ini diadakan di Pusat Pendidikan dan Pelatihan ACA yang berada di Ciloto, Puncak Jawa Barat. Selain itu ACA juga memfasilitasi karyawan untuk mendapatkan gelar profesi asuransi seperti AMAAI, ANZIIP dan lain sebagainya.

ACA memberikan kesempatan yang setara kepada pekerja dalam mengembangkan karir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan kondisi fisik.

**G. Struktur Organisasi PT Asuransi Central Asia (ACA) cabang  
Surakarta**

**BAGAN 2**  
**Struktur Organisasi PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta**



Berikut penjelasan tugas masing-masing karyawan berdasarkan struktur organisasi PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta:

1. Kepala Cabang

Menandatangani surat-surat penting yang diajukan, melaporkan perkembangan kantor cabang kepada direktur di kantor pusat, memantau pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan

2. Kepala Marketing

Memantau target pencarian nasabah, memantau perkembangan dan penambahan nasabah.

3. Kepala *Finance & Accounting*

Memantau laporan keuangan yang dibuat, memantau keluar masuk uang khas kantor.

4. Kepala *General Affair & Personalia*

Memeriksa absen, menerima dan mengurus pengunduran diri karyawan, pengurus fasilitas kantor, mengurus ijin tidak masuk karyawan.

5. *Underwriting*

Memasukkan data nasabah dan mencetak polis, mendata asuransi-asuransi yang masuk dari nasabah, membuat laporan produksi mingguan dan bulanan

6. Kepala Klaim

Mengurus nasabah prioritas, mengecek masuknya klaim, memeriksa klaim-klaim yang masuk dari nasabah

7. *Marketing*

Mencari nasabah, *follow up* nasabah, mencari leasing, menerbitkan polis, produksi nasabah

8. *Accounting*

Membuat laporan keuangan, memisahkan premi dan klaim, memeriksa pembayaran premi (mengolah data)

9. *Collection*

Mengantar polis, menagih premi, mengantar surat-surat penting

10. Klaim

Menerima laporan klaim dari nasabah, survei klaim yang diajukan nasabah, menghitung besarnya klaim yang diajukan.

*11. Driver*

Sopir kantor, mengantar keperluan-keperluan yang dibutuhkan staff sampai ke tujuan.

*12. Officeboy*

Menjaga dan membersihkan kantor

*13. Satpam*

Menjaga keamanan kantor

**H. Karyawan dalam kehidupan PT Asuransi Central Asia (ACA) cabang Surakarta**

Saat ini ada 26 orang karyawan yang dimiliki PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta. Data karyawan ini berdasarkan data yang dikeluarkan oleh PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta pada tahun 2013. Semuanya merupakan karyawan tetap. Komposisi karyawan tersebut terdiri dari:

1. *Kepala Marketing 2 orang*
2. *Kepala Finance & Accounting 2 orang*
3. *Kepala GA dan Personalia 1 orang*
4. *Kepala Claim 1 orang*
5. *Accounting 1 orang*
6. *Marketing 4 orang*
7. *Collection 1 orang*
8. *Claim 3 orang*

9. *Underwriting* 6 orang

10. *Driver* 3 orang

11. Satpam 1 orang

12. *Office boy* 1 orang

PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta sangat mengutamakan kesejahteraan para karyawannya, karena memang tanpa karyawan, bisnis PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta tidak akan berjalan. Upah terendah karyawan PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta di tahun 2012 sesuai dengan UMR Surakarta. Upah / gaji karyawan terdiri dari gaji pokok + tunjangan-tunjangan (uang makan dan uang transport) - pajak penghasilan karyawan sebesar 5%.

Fasilitas yang diberikan perusahaan kepada karyawan adalah:

1. Medical ( asuransi kesehatan untuk karyawan)

Untuk karyawan perempuan mendapatkan Rp 66.000/bulan

Untuk karyawan laki-laki tergantung dari jumlah tanggungan (istri dan jumlah anak).

\*masing-masing memiliki fasilitas yang berbeda tiap jabatan.

2. Uang transport Rp 15.000/hari

3. Uang makan Rp 13.000/hari

\*no 2 dan 3 diberikan bersamaan dengan gaji bulanan.

4. Diskon *rate* asuransi untuk kerugian yang dialami para karyawan.

5. Cuti hamil selama 3 bulan.
6. Cuti setahun 12x (cuti tahunan boleh diambil 2 tahun sekaligus). Jika selama 2 tahun tidak mengambil cuti, maka akan hangus. Tidak ada akumulasi.
7. Mendapatkan fasilitas jamsostek 7,5% dikalikan gaji karyawan. 2,5% dibayar oleh karyawan sendiri dan 5% adalah tanggungan perusahaan. Jamsostek diambil ketika karyawan keluar dari perusahaan atau pensiun.
8. THR sesuai gaji pokok karyawan.

#### **I. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan**

Sebagai tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat, ACA memiliki berbagai program sosial. Beberapa diantaranya adalah program magang, berperan aktif dalam kegiatan *Insurance Goes to Campus* (IGTC). Program magang adalah program pendidikan yang dirancang untuk menghasilkan karyawan yang mampu mendukung peningkatan kualitas baik bagi perusahaan maupun Industri Asuransi Nasional. Sedangkan IGTC adalah upaya pengembangan sumber daya manusia Indonesia yang melek asuransi, melalui pengenalan industri asuransi kepada institusi pendidikan mulai dari SMU dan Perguruan tinggi.

Selain itu, ACA juga telah meluncurkan produk-produk asuransi mikro yang bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat baik harga dan kemudahan pembelian. Beberapa diantaranya adalah Asuransi Demam Berdarah (ADB), Pasmudik dan lain sebagainya. Atas kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh ACA dalam program CSR tersebut, perusahaan pada tahun 2010 telah mendapatkan CSR *Award* dari Harian SINDO.

Untuk menjaga kesinambungan usaha dan pertumbuhan perusahaan, ACA telah memberikan komitmen pada pelanggan untuk mendapatkan layanan yang terbaik. Komitmen tersebut diwujudkan melalui pembenahan struktur organisasi yang mengutamakan kepuasan pelanggan, jaringan yang luas dan nyaman, evaluasi dan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dan pelayanan pelanggan 24 jam.