

BAB III

ANALISA SISTEM BERJALAN

3.1 Tinjauan Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

PT Asuransi Jiwa Nasional, yang dikenal dengan nama Nasional Life, adalah perusahaan asuransi jiwa yang didirikan pada tahun 2017 di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini memperoleh izin usaha dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasarkan Surat Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor: Kep-57/D.05/2017 tanggal 19 Juli 2017 .

Sejak berdiri, Nasional Life telah berkembang pesat dan kini melayani lebih dari 900.000 peserta asuransi di seluruh Indonesia . Dengan dukungan tenaga profesional, teknologi informasi terkini, dan variasi produk yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya.

Visi Nasional Life adalah menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional yang terpercaya dan terpilih. Untuk mencapai visi tersebut, perusahaan mengusung misi meningkatkan kinerja dan mengoptimalkan pengelolaan perusahaan sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik (*Good Corporate Governance*), serta menjaga kesehatan dan pelayanan perusahaan dengan meningkatkan daya saing melalui produk inovatif dan teknologi terkini .

Kantor Pusat PT Asuransi Jiwa Nasional berlokasi di Gedung Menara Jamsostek, Menara Utara Lt. 3A, Jl. Jenderal Gatot Subroto No. 38, Jakarta Selatan 12710. Untuk informasi lebih lanjut mengenai produk dan layanan yang ditawarkan, dapat mengunjungi situs resmi mereka di www.nasionallife.co.id.



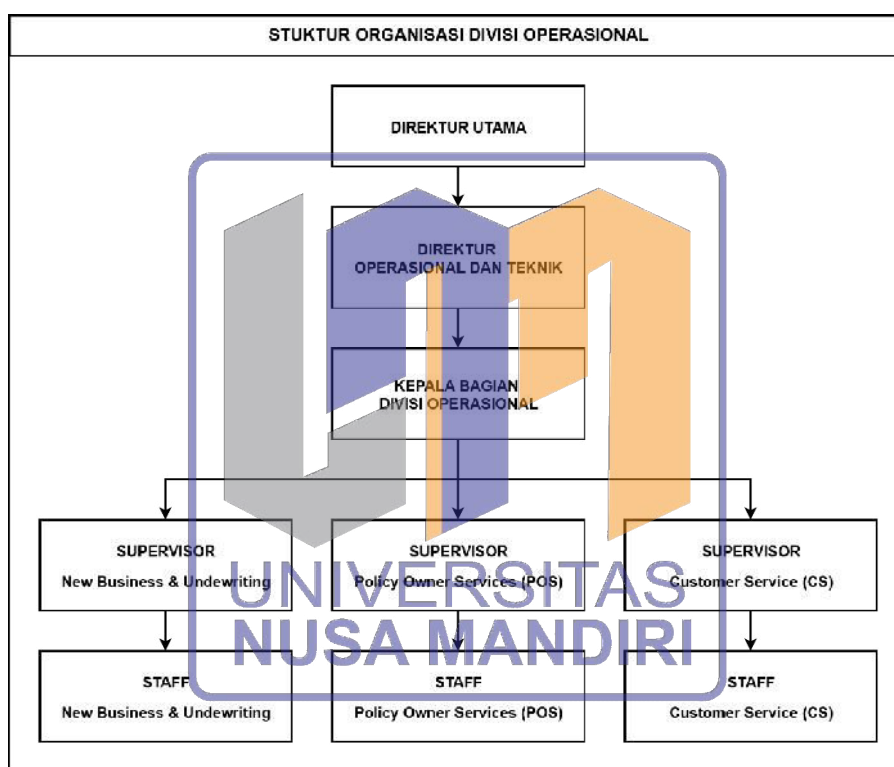
Sumber : [17]

Gambar III. 1 Logo Nasional Life Insurance

3.1.2 Struktur Organisasi dan Fungsi

1. Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi pada PT. Asuransi Jiwa Nasional.



Sumber : [18]

Gambar III. 2 Struktur Organisasi Divisi Operasional

2. Tugas dan Fungsi Organisasi

Berikut dijelaskan tugas dan fungsi organisasi pada PT. Asuransi Jiwa Nasional sesuai dengan Struktur Organisasi di gambar III.2.

Tabel III. 1 Tugas Dan Fungsi Organisasi

No	Divisi	Tugas
1	Direktur Utama	1. Menetapkan arah strategis dan kebijakan umum perusahaan. 2. Mengawasi pelaksanaan seluruh kegiatan perusahaan termasuk operasional, teknik, dan keuangan. 3. Memastikan semua kegiatan mematuhi ketentuan OJK dan peraturan industri asuransi jiwa. 4. Menyetujui strategi pengembangan produk dan rencana kerja tahunan.
2	Direktur Operasional dan Teknik	1. Mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan operasional dan teknis perusahaan asuransi jiwa. 2. Mengkoordinasikan kegiatan divisi operasional untuk memastikan kelancaran pelayanan polis, <i>underwriting</i>, dan klaim. 3. Memastikan prosedur operasional sesuai standar industri dan peraturan OJK. 4. Menyusun rencana strategis dan pengembangan sistem kerja divisi operasional.
3	Kepala Bagian Divisi Operasional	1. Mengkoordinasikan seluruh aktivitas unit di bawah divisi operasional (<i>New Business</i>, POS, dan CS). 2. Memastikan setiap unit bekerja sesuai target, SLA, dan SOP yang berlaku. 3. Menyusun laporan operasional rutin kepada Direktur Operasional. 4. Memberikan arahan teknis dan pembinaan kepada Supervisor dan staf.
4	Supervisor New Business dan Underwriting	1. Mengawasi penerimaan aplikasi asuransi baru dan proses <i>underwriting</i>. 2. Memastikan akurasi penilaian risiko dan ketepatan penerbitan polis.
5	Supervisor Policy Owner Services (POS)	1. Mengawasi administrasi polis aktif dan proses klaim. 2. Memastikan pelayanan perubahan data dan klaim berjalan sesuai ketentuan.

No	Divisi	Tugas
6	Supervisor Customer Service (CS)	1. Mengawasi layanan nasabah dan penanganan keluhan. 2. Memastikan kualitas pelayanan sesuai standar perusahaan.
7	Staff New Business dan Underwriting	1. Memproses aplikasi asuransi baru dan melakukan input data polis. 2. Melaksanakan penilaian risiko awal sesuai panduan.
8	Staff Policy Owner Services (POS)	1. Melakukan administrasi perubahan data polis dan pengajuan klaim. 2. Memverifikasi kelengkapan dokumen dan input data ke sistem.
9	Staff Customer Service (CS)	1. Memberikan informasi produk, status polis, dan bantuan klaim kepada nasabah. 2. Menerima dan mencatat keluhan untuk ditindaklanjuti.

3.2 Proses Bisnis Sistem

Proses bisnis berjalan saat ini masih dilakukan secara manual dan melibatkan beberapa pihak, yaitu client, staff admin operasional, dan supervisor (SPV) operasional. Berikut ini adalah penjelasan alur proses bisnis yang sedang berjalan:

1. Pengiriman Data Calon Tertanggung oleh Client

Proses dimulai ketika client mengirimkan data calon tertanggung ke perusahaan melalui email. *File* ini berisi informasi pribadi dan data penting pendukung lainnya yang dibutuhkan untuk proses pengajuan polis asuransi jiwa.

2. Penerimaan dan Verifikasi oleh Staf *New Business* Operasional

Setelah menerima file dari client, staf *New Business* operasional melakukan proses verifikasi terhadap data calon tertanggung yang dikirimkan. Verifikasi ini mencakup pengecekan kelengkapan dan validitas data, seperti identitas,

tanggal lahir, dan informasi lainnya yang diperlukan untuk proses selanjutnya.

3. Validasi Data Calon Tertanggung

Jika ditemukan bahwa data tidak lengkap atau tidak valid, maka staf *New Business* akan memberikan konfirmasi kembali kepada client untuk melakukan perbaikan atau melengkapi data. Proses ini akan berulang sampai data dinyatakan valid.

4. Penerimaan Data dan Pengajuan Keputusan

Apabila data calon tertanggung telah valid dan lengkap, maka data tersebut dinyatakan diterima dan diteruskan kepada supervisor (SPV) *New Business* operasional untuk dilakukan proses penilaian dan pengambilan keputusan.

5. Pengambilan Keputusan oleh SPV *New Business* Operasional

SPV staf *New Business* operasional akan melakukan evaluasi terhadap data calon tertanggung dan mengambil keputusan apakah permohonan pertanggungan akan disetujui (*approve*) atau ditolak (*reject*).

6. Jika Pengajuan Ditolak

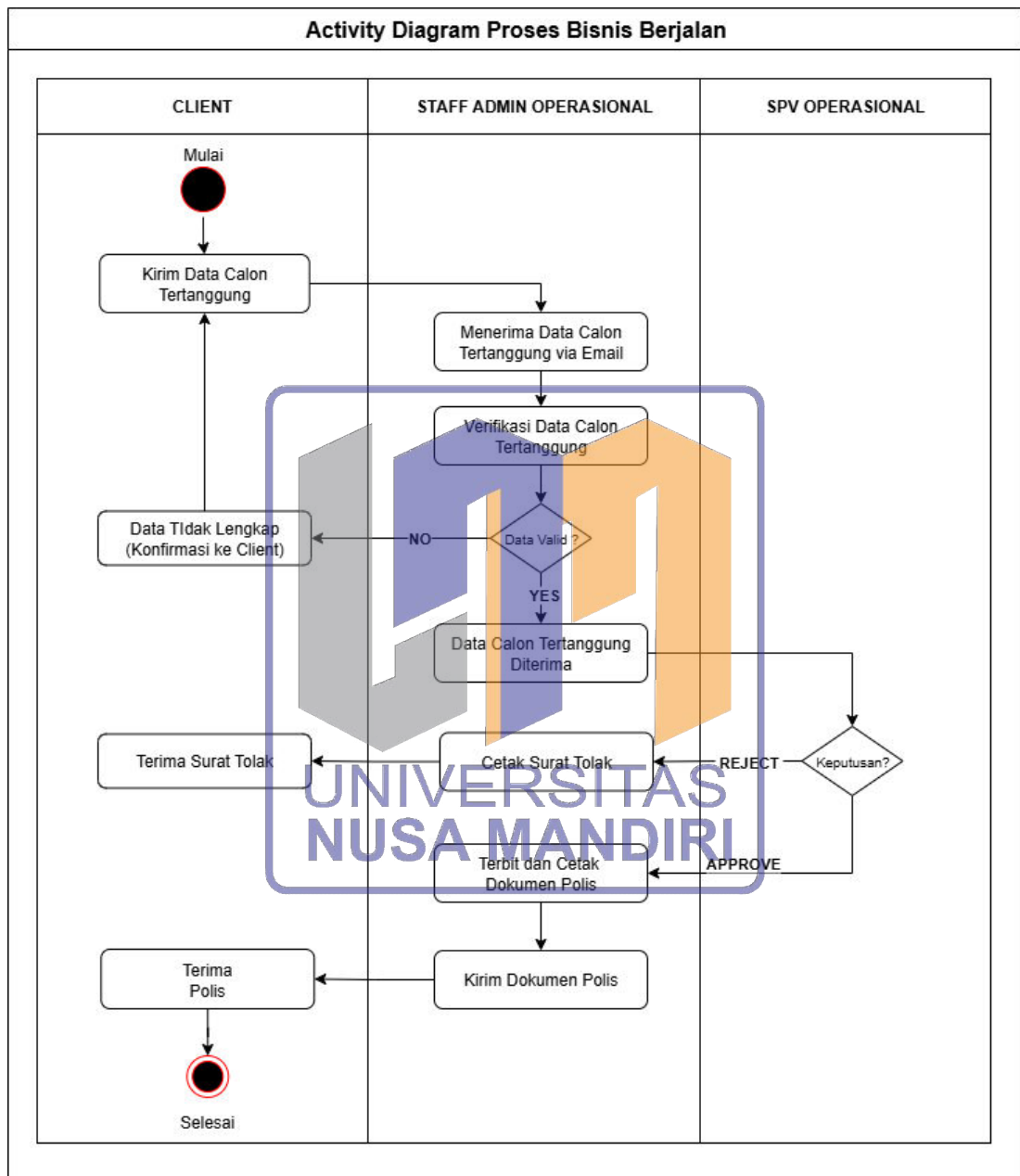
Jika keputusan yang diambil adalah penolakan, maka staf *New Business* akan mencetak surat penolakan dan mengirimkannya kepada *client*. Dengan demikian, proses administrasi berakhir sampai di sini dan client menerima surat tolak.

7. Jika Pengajuan Disetujui

Jika permohonan disetujui, maka staf *New Business* akan melakukan proses penerbitan polis, termasuk mencetak dokumen polis secara fisik. Setelah dokumen polis selesai dicetak, staff akan mengirimkan dokumen tersebut kepada *client* sebagai bukti resmi pertanggungan.

8. Akhir Proses

Setelah *client* menerima dokumen polis (atau surat penolakan), maka proses administrasi polis dinyatakan selesai.



Gambar III. 3 Proses Bisnis Yang Sedang Berjalan

3.3 Spesifikasi Dokumen Sistem Berjalan

Berikut spesifikasi dokumen sistem usulan untuk sistem informasi manajemen polis asuransi jiwa di PT Asuransi Jiwa Nasional.

1. Nama Dokumen : SPAJK
 - Fungsi : Dokumen pendukung pengajuan pertanggungan
 - Sumber : Klien
 - Tujuan : Admin Operasional
 - Media : *Softcopy* PDF (dikirim melalui email)
 - Frekuensi : Setiap kali ada pengajuan pertanggungan
 - Format : Lampiran A.1
2. Nama Dokumen : Data Calon Tertanggung
 - Fungsi : Verifikasi dan input data pertanggungan
 - Sumber : Klien
 - Tujuan : Admin Operasional
 - Media : *File Excel* (dikirim melalui email)
 - Frekuensi : Setiap kali ada pengajuan pertanggungan
 - Format : Lampiran A.2
3. Nama Dokumen : *Cover Note*
 - Fungsi : Sebagai luaran bukti kepesertaan bagi tertanggung
 - Sumber : Admin Operasional
 - Tujuan : Klien
 - Media : *Softcopy* PDF (dikirim melalui email)
 - Frekuensi : Setiap kali terjadi penerbitan polis baru
 - Format : Lampiran A.3

4. Nama Dokumen : Surat Tolak
- Fungsi : Sebagai luaran keputusan penolakan data bertanggung
- Sumber : Admin Operasional
- Tujuan : Klien
- Media : *Softcopy file* PDF (dikirim melalui email)
- Frekuensi : Setiap terjadi penolakan pertanggungans asuransi
- Format : Lampiran A.4

5. Nama Dokumen : Laporan Data Pertanggungans
- Fungsi : Sebagai luaran laporan rekap data pengajuan
- Sumber : Admin Operasional

- Tujuan : Klien
- Media : *Softcopy file* Excel (dikirim melalui email)
- Frekuensi : Setiap selesai proses pengajuan pertanggungans
- Format : Lampiran A.5

