

BAB I

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Perusahaan

1. Bumida Pusat

Di Indonesia ada berbagai perusahaan yang bergerak di bidang yang berbeda-beda salah satunya di bidang asuransi. Perusahaan asuransi merupakan suatu lembaga keuangan bukan bank yang menyediakan jaminan dengan beragam pilihan asuransi untuk melindungi suatu individu atau suatu perusahaan dari kerugian finansial dan mendapatkan imbal balik berupa pembayaran premi. Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia adalah PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (PT Asuransi Umum Bumida). PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 didirikan atas ide Drs. H.I.K. Suprakto dan Mohammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No.15 tanggal 20 Februari 1970. Bumida memperoleh izin operasional dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jenderal Moneter Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia melalui surat No. KEP. 350/DJM/111.3/7/ 1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai Keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986.

2. Bumida Cabang Yogyakarta

PT Asuransi Umum Bumida Kantor Cabang Yogyakarta berlokasi di Jl. Kol. Sugiyono No. 69, Yogyakarta Gedung AJB Bumiputera 1912, Brontokusumo, Kec. Mergangsan, Kota Yogyakarta. PT Asuransi Umum Bumida Kantor Cabang Yogyakarta berdiri pada tahun 1985. Pada tahun 2019 PT Asuransi Umum Bumida Kantor Cabang Yogyakarta membuka divisi syariah sehingga perusahaan memiliki 2 kantor, yaitu divisi konvensional dan divisi syariah. Pada tahun 2023 dengan dibukanya divisi broker, PT Asuransi Umum Bumida Kantor Cabang Yogyakarta memiliki 3 kantor, yaitu divisi konvensional, divisi syariah, dan divisi broker.

B. Visi dan Misi Perusahaan

PT Asuransi Umum Bumida memiliki visi misi untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh Perusahaan yaitu sebuah visi dengan slogannya “menjadi perusahaan asuransi umum yang memberikan nilai lebih bagi stakeholder” dengan didukung misi yang kuat dan berdedikasi tinggi yaitu;

1. Menghasilkan bisnis yang berkualitas;
2. Menciptakan SDM yang unggul;
3. Mengintegrasikan sistem dan teknologi informasi;
4. Melakukan inovasi terus-menerus mengembangkan jaringan layanan yang luas;
5. Mengoptimalkan Bumiputera group.

C. Modal dan Kepemilikan

PT Asuransi Umum Bumida dalam menunjang kegiatannya menggunakan Modal Sendiri sebesar Rp267,84 M. Hal ini menunjukkan bahwa PT Asuransi Umum Bumida telah memenuhi regulasi yang tertuang dalam PJOK No.71 /PJOK.05/2016 pasal 33 yang mewajibkan setiap perusahaan asuransi memiliki modal sendiri minimal Rp100 M. Susunan pemegang saham sebagai berikut;

1. AJB Bumiputera 1912 dengan kepemilikan saham sebesar 149.950 lembar saham (99, 97 %);
2. PT Wisma Bumiputera dengan kepemilikan saham sebesar 50 lembar saham (0, 03 %).

D. Falsafah dan Nilai Dasar

1. Idealisme

- a. Menjadikan diri dapat melukiskan dan menciptakan suatu ide atau program yang kokoh dan kuat.
- b. Membangun rasa semangat dan gigih sehingga mampu membawa perusahaan untuk mencapai tujuan.

2. Kebersamaan

- a. Senantiasa memelihara dan meningkatkan rasa kasih sayang dan nasionalisme antar sesama terutama dalam lingkungan di tempat kerja.

- b. Menciptakan semangat kebersamaan dalam menghadapi era globalisasi dan tantangan melalui upaya sinergi dan optimalisasi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

3. Profesionalisme

Diharapkan semua yang berkepentingan dalam lingkup perusahaan memiliki kemampuan dalam mengelola bisnis asuransi secara profesional, dengan dukungan SDM berkualitas, berwawasan, dan berpengetahuan yang luas. Selain itu dibutuhkan SDM yang memiliki keterampilan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah secara profesional.

4. Berkualitas

SDM yang berkualitas sangat mempengaruhi kinerja, eksistensi, pencapaian serta kelanjutan perkembangan perusahaan ke depan. Oleh karena itu, perlunya membangun SDM yang berkualitas sehingga ke depannya perusahaan mampu menghadirkan kualitas produk dan pelayanan asuransi terbaik serta memiliki komitmen yang tinggi untuk menjaga integritas menuju visi misi yang diinginkan oleh perusahaan.

5. Dipercaya

Senantiasa memelihara SDM yang berkualitas, berinovasi dalam menciptakan produk yang unggul. Perusahaan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi semua pihak yang berkepentingan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas stakeholder terhadap perusahaan.

6. Menguntungkan

Semakin terpercaya perusahaan bagi para stakeholder maka mampu meningkatkan loyalitas para stakeholder terhadap perusahaan. Hal ini mampu menghasilkan suatu kondisi yang saling menguntungkan bagi stakeholder, pemegang polis, karyawan, maupun semua pihak berkepentingan terhadap perusahaan.

E. Budaya Perusahaan

Budaya adalah salah satu hal yang penting bagi sebuah perusahaan dan setiap perusahaan memiliki kebudayaan yang berbeda-beda serta menjadi suatu ciri khas bagi perusahaan tersebut. Kenapa budaya itu penting karena budaya mampu membantu perusahaan dalam mencapai visi misi yang diinginkan perusahaan, dapat menciptakan keterikatan yang kuat antar departemen, divisi, dan unit-unit berbeda dalam perusahaan.

Selain itu budaya juga mampu membentuk perilaku setiap anggota berdasarkan nilai-nilai budaya sehingga proses kerja menjadi jauh lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu PT Asuransi Umum Bumida mempunyai sebuah budaya perusahaan yang bernama BUMIDAKOE merupakan kepanjangan dari:

1. Bertanggung jawab dan berintegritas;
2. Ulet dan pantang menyerah;
3. Menghargai nasabah;
4. Inovatif dan aktif;
5. Disiplin dan taat prosedur;
6. Amanah dan tidak ingkar janji;
7. Kebanggaan dan kebersamaan;
8. Orientasi pada target dan waktu;
9. Efektif dan efisien.

F. Produk-Produk Perusahaan Asuransi Bumida

1. Produk asuransi perorangan/Ritel

a. Produk siswa (Siswakoe)

Merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan bagi pelajar dan mahasiswa terhadap risiko terjadinya penyakit yang diderita dan risiko kecelakaan. Premi asuransi yang ditetapkan oleh perusahaan Bumida terhadap produk asuransi siswakoe dengan premi mulai Rp15.000,00 per tahun per orang berlaku 24 jam dan bisa *double claim* dengan syarat tertentu.

b. Produk mobil (Mobilkoe)

Merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan *Comprehensive & Total Loss Only (TLO)* bagi mobil. Perusahaan Bumida dalam produk Mobilkoe menawarkan 1 paket harga dengan benefit lengkap termasuk jaminan atas tuntutan pihak ketiga, santunan duka untuk pengemudi dan penumpang, pengurusan dokumen, kerusakan dan huru-hara hingga risiko akibat bencana alam serta penanggungan biaya pengobatan untuk pengemudi dan penumpang.

c. Produk rumah (Rumahkoe)

Merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan pada rumah tinggal dari risiko kebakaran, kerusakan dan huru-hara, santunan kecurian, santunan

banjir hingga santunan korban jiwa pemilik serta ART. Selain itu produk asuransi rumahkoe dilengkapi dengan jaminan untuk meringankan beban sewa rumah pasca kebakaran.

d. Produk motor (Motorkoe)

Merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan *Total Loss Only* (TLO) bagi sepeda motor. Perusahaan menawarkan 1 paket harga dengan benefit lengkap termasuk jaminan atas tuntutan pihak ketiga, santunan duka untuk pengemudi dan penumpang, pengurusan dokumen, kerusakan dan huru-hara hingga risiko akibat bencana alam serta penanggungan biaya pengobatan untuk pengemudi dan penumpang.

e. Produk sehat (Sehatkoe)

Merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan penggantian atas kerugian akibat sakit karena rawat inap plus santunan meninggal serta biaya santunan konsultasi pasca dirawat akibat penyakit yang sama.

f. Produk siagakoe

Merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan risiko akibat kecelakaan dan berlaku per kejadian yang berupa santunan meninggal dunia, santunan cacat tetap, penggantian biaya pengobatan yang dapat dilakukan dengan double claim dengan syarat tertentu.

g. Produk karyawankoe

Merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan bagi para tenaga kerja selama melakukan aktivitas dalam hubungan dengan kerja maupun di luar hubungan kerja selama 24 jam diatas risiko-risiko kecelakaan yang mungkin muncul dengan benefit meliputi; unjangan kematian, santunan cacat tetap, tunjangan sementara tidak mampu bekerja, biaya pengobatan akibat kecelakaan, penggantian alat bantu, santunan gigi palsu, dan biaya pengangkutan dan benefit-benefit lainnya.

h. Mahasiswakoe

Asuransi mahasiswaKoe dirancang untuk memberikan perlindungan kepada mahasiswa dengan memberikan perlindungan dari risiko kecelakaan diri yang mungkin timbul dengan manfaat meliputi: santunan risiko meninggal dunia, cacat

tetap, biaya pengobatan, biaya pemakaman, hebas memilih rumah sakit, dan rawat inap serta benefit benefit lainnya.

2. Produk asuransi koperasi

a. Produk asuransi kebakaran

Merupakan produk asuransi yang mengutamakan dengan memberikan jaminan perlindungan dari risiko kerugian ataupun kerusakan pada harta benda aset usaha baik itu bangunan, perabotan, mesin, dan lainnya akibat kebakaran sesuai dengan Polis Standar Asuransi Kebakaran (PSAKI)

b. Produk asuransi pengangkutan

Produk Asuransi ini memberikan jaminan yang ditujukan untuk melindungi dari risiko kerugian ataupun kerusakan terhadap barang-barang kargo yang diangkut melalui transportasi (darat, laut, dan udara) sebagai akibat adanya kecelakaan, tenggelam, maupun bencana alam.

c. Produk asuransi rangka kapal

Merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan pada kerangka kapal seperti mesin-mesin penggerak kapal akibat terjadinya risiko kerusakan, kerugian, kehilangan, dan sebagainya.

d. Produk asuransi penjaminan

Merupakan perjanjian tiga pihak antara perusahaan asuransi sebagai penjamin dan pihak pemborong sebagai terjamin untuk menjamin kepentingan pihak pemilik proyek. Produk asuransi ini memberikan jaminan perlindungan atas risiko pihak pemborong tidak bisa memenuhi tanggung jawabnya terhadap proyek yang disetujui bersama dengan pihak pemilik proyek. Selain itu polis asuransi penjaminan terdiri atas berbagai jenis, mulai dari pertanggungan sebelum proyek dijalankan hingga proyek selesai.

e. Produk asuransi kesehatan

Merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan terhadap setiap biaya yang dikeluarkan untuk pengobatan, rawat inap, rawat jalan dirumah sakit, rawat gigi, biaya persalinan, biaya pembedahan maupun biaya obat-obatan. Biaya biaya tersebut biasanya sangat mahal dan kita membutuhkan produk asuransi kesehatan

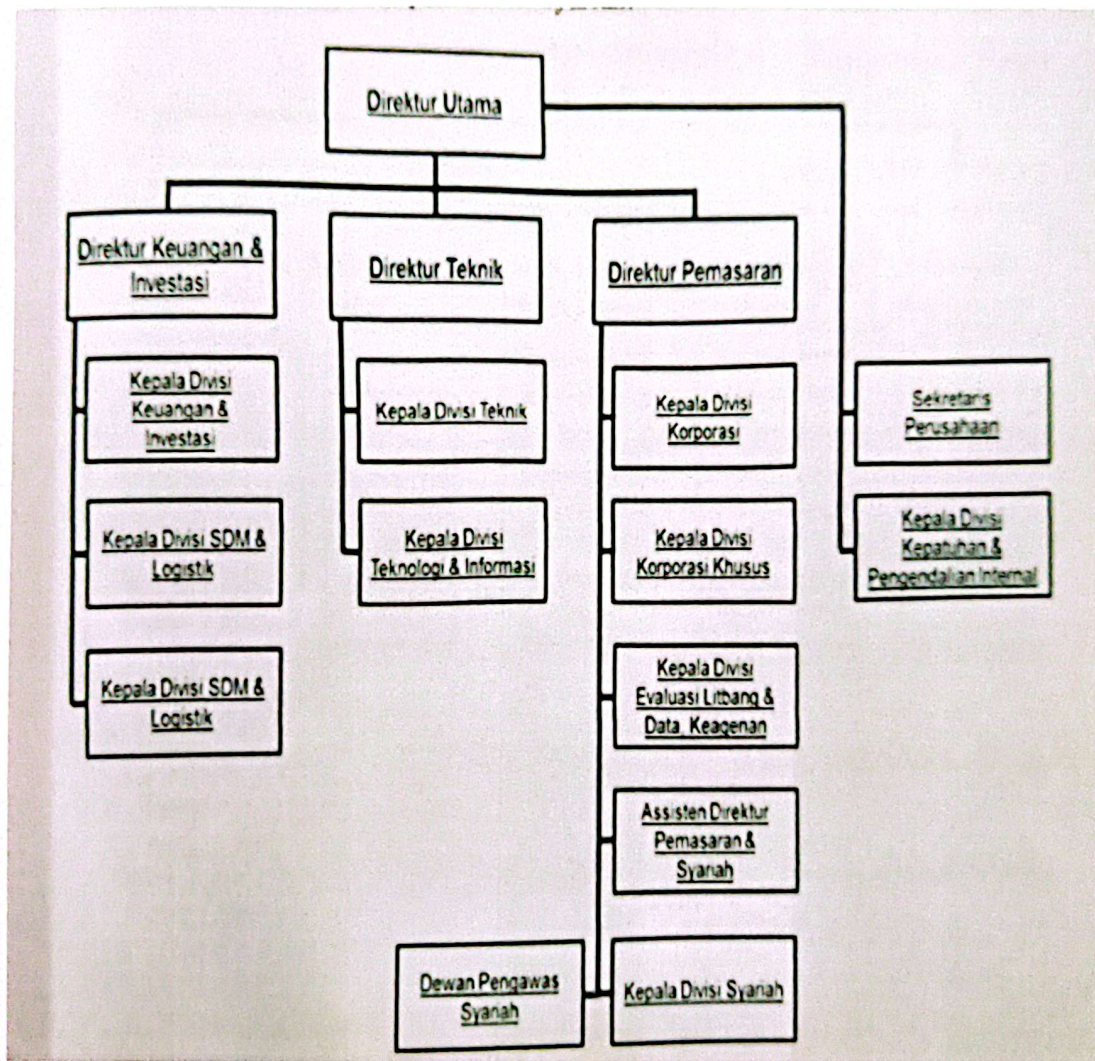
ini yang diharapkan mampu mengurangi pengeluaran atas risiko kesehatan yang dialami polis asuransi.

- f. Produk asuransi tanggungan gugat profesi dokter atau bidan
Merupakan suatu produk asuransi yang memberikan jaminan ganti rugi jika terjadi tuntutan hukum terhadap profesi dokter ataupun bidan dalam menjalankan tugas profesinya, sehingga profesi dokter atau bidan mendapatkan jaminan perlindungan jika sewaktu-waktu terjadi gugatan hukum atas dirinya oleh pihak ketiga.
- g. Asuransi liability dokter
Asuransi Liability Dokter adalah produk asuransi yang ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada dokter dari tuntutan risiko pihak ketiga sebagai akibat dari profesi yang dijalankannya
- h. Asuransi JSHK
Asuransi Jaminan Sosial Dalam Hubungan Kerja Diluar Jam Kerja (JSHK) adalah jaminan bagi pekerja yang dapat dipertanggungjawabkan kepastian hukumnya karena diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.
- i. Asuransi uang
Asuransi Uang adalah asuransi yang menanggung risiko hilangnya uang dan/atau surat-surat berharga dari dalam lemari besi, laci, mesin hitung uang yang terkunci atau yang dalam pengiriman dari satu tempat ke lain tempat.
- j. Asuransi gagal panen
Asuransi Gagal Panen adalah asuransi yang memberikan jaminan penggantian atas risiko yang dihadapi petani karena kehilangan hasil panen.
- k. Asuransi notaris
Produk Asuransi yang memberikan jaminan perlindungan atas Risiko Tanggung Gugat yang diterima oleh Notaris atas kelalaian yang dilakukan dalam menjalankan profesi dan tugas sebagai Notaris.
- l. Asuransi wargakoe
Asuransi Wargakoe RT-RW adalah produk asuransi dengan Premi yang sangat terjangkau ditujukan untuk membantu Warga dalam cakupan RT hingga RW dari risiko warganya yang meninggal dunia.

m. Asuransi kecelakaan diri

Asuransi Kecelakaan Diri adalah produk asuransi yang ditujukan untuk memberikan perlindungan karyawan dari risiko kecelakaan baik selama bekerja maupun saat sedang tidak bekerja, dengan jaminan seperti: biaya perawatan rumah sakit, santunan cacat tetap atau sementara, meninggal dunia dan lain-lain.

G. Struktur Organisasi Kantor Pusat Perusahaan PT Asuransi Umum Bumida Pusat



1. Direktur utama
 - a. Mengkoordinasikan, mengawasi serta memimpin manajemen Perusahaan dan memastikan semua kegiatan usaha Perusahaan dijalankan sesuai dengan visi, misi dan nilai budaya perusahaan;
 - b. Mengawasi dan menelaah manajemen risiko;
 - c. Mengawasi dan menelaah sistem pengendalian internal Perusahaan;
 - d. Mengawasi tata kelola perusahaan untuk kepentingan pemegang saham minoritas dan pemangku kepentingan lainnya;
 - e. Memimpin Direktur Keuangan & Investasi, Direktur Teknik, dan Direktur pemasaran;
 - f. Mengelola bisnis dan menyusun startegi bisnis pusat untuk kemajuan perusahaan.
2. Direktur keuangan & investasi
 - a. Merumuskan program, mengoordinasikan pelaksanaan dan melaporkan kegiatan di bidang keuangan dan investasi;
 - b. Menjamin terlaksananya pengelolaan keuangan, akuntansi dan investasi sesuai dengan kebutuhan;
 - c. Mengusulkan rencana anggaran di bidang keuangan dan trisuri.
3. Direktur teknik
 - a. Memiliki tanggung jawab atas kebutuhan teknologi organisasi serta penelitian dan pengembangannya;
 - b. Bertugas untuk mengatur dan memimpin bagian perencanaan teknik, bagian distribusi, dan bagian produksi;
 - c. Merekrut dan melatih para karyawan perusahaan agar memiliki skill dan kinerja yang optimal.
4. Direktur pemasaran
 - a. Mengembangkan strategi pemasaran perusahaan;
 - b. Mengevaluasi dari setiap strategi pemasaran yang kurang maksimal;
 - c. Memandu dan melatih tim bagian pemasaran agar sesuai dengan rencana, sasaran dan anggaran pemasaran yang disediakan.

5. Sekretaris perusahaan

- a. Menjalin hubungan baik dengan para pemangku kepentingan perusahaan, investor, dan pimpinan Perseroan;
- b. Mengatur dan mencatat hasil rapat dengan para pemangku kepentingan maupun para investor.
- c. Memiliki komunikasi dan analisis yang baik sehingga mampu mengorganisir dan menyampaikan pesan berisi perubahan dalam kontrak dengan klien.
- d. Menyambut tamu bisnis dan klien dengan profesional sebagai salah satu menjaga image perusahaan dan membangun nama baik perusahaan.

6. Kepala divisi kepatuhan & pengendalian Internal

- a. Melakukan pemantauan pengendalian internal dan kepatuhan seluruh yang berkepentingan terhadap perusahaan;
- b. Pengelolaan kinerja dan pengelolaan risiko serta kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin
- c. Merumuskan dan meningkatkan kepatuhan dan pengendalian internal.

7. Kepala divisi keuangan

Bertugas membantu direktur keuangan dalam menjalankan kebijakan keuangan dan mengawasi serta mengatur departemen di bawahnya supaya melaksanakan tugas sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan.

8. Kepala divisi SDM & Logistik

Bertugas menyusun pengelolaan system SDM berjalan baik dan memastikan kebutuhan logistik bagi SDM terpenuhi dengan baik.

9. Kepala divisi teknik

Bertugas membantu direktur keuangan dalam menjalankan kebijakan yang telah disusun oleh direktur teknik dapat berjalan dengan efektif, mengawasi dan mengatur departemen di bawahnya supaya melaksanakan tugas sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan;

10. Kepala divisi teknologi & informasi

Bertugas untuk melakukan pemeliharaan serta mengembangkan sistem informasi yang digunakan perusahaan. Selain itu bertugas mengatur perencanaan dalam pengembangan *software dan hardware* agar beroperasi dengan efektif dan efisien.

11. Kepala divisi korporasi

Memiliki tanggung jawab mengelola dan merencanakan upaya strategi dalam lini layanan yang telah diberikan oleh pimpinan secara umum.

12. Kepala divisi korporasi khusus

Memiliki tanggung jawab mengelola dan merencanakan upaya strategi dalam lini layanan yang telah diberikan oleh pimpinan secara khusus.

13. Kepala divisi litbang & data, keagenan

Pengoordinasian penyusunan kebijakan teknis dan program pada divisi bagian penelitian dan pengembangan data serta keagenan.

14. Asisten direktur pemasaran dan syariah

Bertugas untuk membantu mengatur jadwal secara efektif, menyediakan informasi yang akurat, dan melakukan tugas-tugas lain yang ditugaskan oleh Direktur Pemasaran dan Syariah

15. Dewan pengawas syariah

Bertugas untuk menilai dan memastikan pemenuhan prinsip syariah yang berlaku dapat diterapkan pada produk asuransi syariah yang ditawarkan oleh perusahaan

16. Kepala divisi syariah

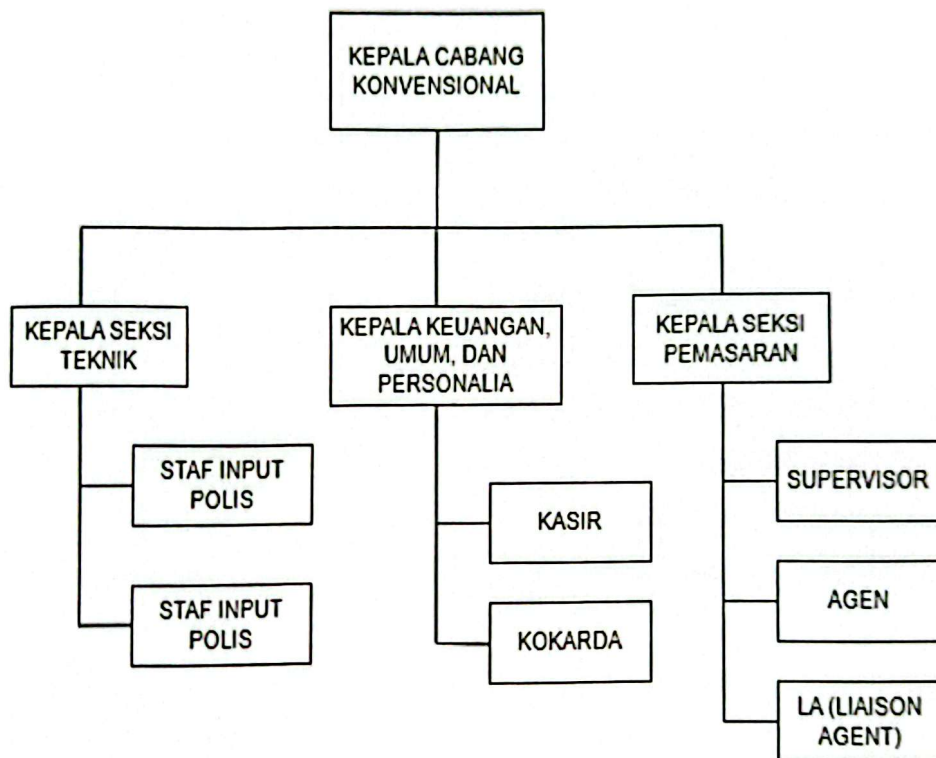
Bertugas untuk melakukan membantu dan memastikan bahwa kebijakan yang telah ditentukan terhadap produk syariah perusahaan dapat berjalan dengan baik di setiap unit departemen di bawah kepemimpinan kepala divisi.

II. Struktur PT Asuransi Umum Bumida Kantor Cabang Yogyakarta

Struktur organisasi PT Asuransi Umum Bumida Kantor Cabang Yogyakarta lebih kecil lingkupnya karena beberapa pegawai merangkap dan menangani beberapa bagian dalam organisasi. Berikut ini adalah struktur organisasi pada PT Asuransi Umum Bumida Kantor Cabang Yogyakarta.

1. Divisi konvensional

Struktur organisasi kantor cabang divisi syariah konvensional:



a. Kepala cabang konvensional

- 1) Menyusun strategi operasional di kantor cabang konvensional dimulai dari pembuatan program kerja dan anggaran, *action plan*, beban dan target kerja dari setiap bagian yang berada di bawahnya.
- 2) Mengarahkan, mengoordinir, dan mensupervisi kepala seksi serta staf mitra kerja untuk melaksanakan program kerja agar mencapai target kerja yang telah ditentukan.

- 3) Melaksanakan program kerja yang telah dibuat, yaitu mencapai target produksi, target *surplus underwriting*, minimalisasi outstanding premi, dan mengendalikan biaya secara konsisten.
 - 4) Menganalisa dan mengevaluasi laporan-laporan yang berkaitan dengan bidang pemasaran; teknik; keuangan, personalia dan umum serta mencari solusi dari permasalahan yang timbul.
 - 5) Mampu memberikan pembagian tugas dan target kepada staf bagian yang berada di bawahnya antara lain: kepala seksi pemasaran, kepala seksi teknik, kepala seksi keuangan personalia dan umum
 - 6) Selain itu setiap program kerja yang diciptakan atau dibuat oleh kepala cabang harus sesuai dengan petunjuk dari kantor pusat dan menciptakan budaya perusahaan agar tercapainya visi misi perusahaan.
- b. Kepala seksi teknik
- 1) Kepala seksi teknik bertanggung jawab kepada kepala cabang dan membawahi langsung staf polis dan staf administrasi klaim.
 - 2) Kepala seksi teknik berperan membantu kepala cabang untuk merumuskan, melaksanakan kebijakan atau strategi cabang di bidang teknik, yaitu mencapai hasil *underwriting* sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
 - 3) Menyusun strategi operasional di bidang teknik untuk mencapai target yang ditetapkan.
 - 4) Melakukan analisa risiko dan survei atas prospek dan klaim yang masuk ke cabang sesuai dengan kebijakan underwriting.
 - 5) Membuat laporan-laporan secara akurat dan tepat.
 - 6) Meningkatkan kualitas SDM di bidang teknik cabang melalui pendidikan dan pelatihan.
 - 7) Memberikan masukan kepada kepala cabang atas perkembangan di bidang teknik.
 - 8) Kepala seksi teknik memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap semua mekanisme kerja pada skala bagian agar berjalan sesuai dengan peraturan perusahaan, surat ketentuan yang telah ditetapkan, dan direksi.

c. Staf input polis

- 1) Memproses surat permintaan asuransi baik baru maupun perpanjangan yang telah disetujui kepala seksi teknik.
- 2) Menerbitkan polis, kuitansi, endorsement lengkap dengan lampirannya.
- 3) Meneliti berkas polis, kuitansi, endorsement dan lampiran yang telah selesai proses sebelum ditandatangani atasan.
- 4) Mendistribusikan berkas polis baik asli maupun duplikatnya kepada bagian yang terkait.
- 5) Membuat laporan produksi secara periode dan mengirimkan data ke kantor Ppsat secara tepat waktu.
- 6) Menerima, menggunakan, dan melaporkan blangko-blangko dari bagian umum (stok blangko).
- 7) Memfile surat persetujuan penutupan yang menyimpang dari kebijakan underwriting.
- 8) Menyimpan, mencatat dan melaporkan pemakaian materai kepada bagian keuangan.
- 9) Menjaga kelengkapan dan kerapihan arsip duplikat polis dan lampirannya.
- 10) Menjaga keamanan dan kebenaran pemakaian blanko, stempel perusahaan, serta dokumen berharga lainnya.

d. Staf klaim

- 1) Menerima dan menanggapi laporan klaim dari tertanggung secara sopan dan ramah.
- 2) Menerima kelengkapan dokumen pendukung klaim kepada tertanggung secara tepat dan lengkap.
- 3) Memberikan penjelasan kepada tertanggung atas klaim yang diajukan secara tepat, jelas dan benar.
- 4) Melakukan survei langsung atas klaim dan melaporkan kepada atasan.
- 5) Membuat foto atas fisik klaim yang mengalami kerugian.
- 6) Meneliti berkas-berkas klaim dan mengadakan penyelidikan bila diperlukan.
- 7) Membuat laporan kerugian sementara (LKS) setiap klaim.

- 8) Membuat laporan kerugian pasti (LKP) setiap klaim.
 - 9) Mengarsipkan dokumen klaim secara lengkap dan rapi.
 - 10) Membukukan laporan klaim yang masuk serta klaim aksep dan klaim dibayar.
 - 11) Membuat nota akseptasi yang menjadi otoritas cabang, sesuai petunjuk atasan.
 - 12) Menjaga keamanan dan kebenaran pemakaian blanko, stempel perusahaan, serta dokumen berharga lainnya.
- e. Kepala keuangan, umum, dan personalia
- 1) Kepala seksi keuangan, umum, dan personalia bertanggung jawab kepada kepala cabang
 - 2) Kepala seksi keuangan, umum, dan personalia membawahi langsung kasir dan kokarda
 - 3) Kepala seksi keuangan, umum, dan personalia berperan membantu kepala cabang untuk merumuskan, melaksanakan kebijakan atau strategi di bidang keuangan, personalia dan umum sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
 - 4) Menyusun strategi operasional di bidang keuangan, personalia dan umum di cabang untuk mencapai target yang ditetapkan.
 - 5) Membuat laporan-laporan pada bagian keuangan, personalia dan umum secara akurat dan tepat.
 - 6) Meningkatkan kualitas SDM di bidang keuangan, personalia, dan umum cabang melalui pendidikan dan pelatihan. Memberikan masukan kepada kepala cabang atas perkembangan di bidang keuangan, personalia, dan umum.
- f. Kasir
- 1) Menerima, mencatat dan menyimpan blangko-blangko berharga, antara lain: polis, kuitansi premi, endorsment, kartu peserta asuransi, kuitansi penerimaan atau pengeluaran, cover note, dan kertas kop.
 - 2) Membuat laporan pemakaian blangko polis, kuitansi premi, endorsement dan cover note sesuai ketentuan.

- 3) Monitoring premi-premi outstanding serta melakukan penagihan kepada agen atau langsung kepada tertanggung.
 - 4) Meminta dan menarik polis serta kuitansi asli atas polis-polis yang diputuskan untuk dibatalkan dari para agen penanggung jawab atau tertanggung sesuai dengan kebutuhan.
 - 5) Melaporkan premi outstanding yang bermasalah secara rutin.
 - 6) Membantu bagian keuangan dalam urusan Bank, PLN, Telkom, dan PDAM.
 - 7) Melakukan pengadaan alat-alat dan perlengkapan kantor sesuai dengan persetujuan atasan.
 - 8) Memegang kas.
 - 9) Menerima dan membukukan transaksi penerimaan dan pengeluaran baik kas maupun bank.
 - 10) Membuat dan menyimpan Lembaran Buku Kas (LBK) berserta bukti-bukti pendukungnya.
 - 11) Membuat dan menyiapkan Lembaran Buku Besar (LBB) beserta bukti-bukti pendukungnya.
 - 12) Membuat laporan perhitungan pajak
 - 13) Melaksanakan setoran ke kantor pusat dan permintaan dropping.
 - 14) Menyiapkan perhitungan dan pembayaran gaji pegawai.
 - 15) Monitoring pemakaian materai.
- g. Kokarda
- Kokarda adalah kepanjangan dari koperasi karyawan Bumida. Kokarda bertugas untuk mengelola koperasi para karyawan, simpan pinjam karyawan, dan melakukan penggajian bagi karyawan pembantu Bumida.
- h. Kepala seksi pemasaran
- 1) Membawahi dan mengoordinir staf pemasaran untuk mensupport operasional lapangan tenaga pemasaran;
 - 2) Kepala seksi pemasaran bertanggung jawab kepada kepala cabang dan membawahi langsung supervisor, agen, dan LA.
 - 3) Kepala seksi pemasaran memiliki peran membantu kepala cabang untuk merumuskan, melaksanakan kebijakan atau strategi cabang di bidang

pemasaran dan mendukung operasional dalam mencapai hasil produksi sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

- 4) Membantu kepala cabang merumuskan strategi, taktik, dan perencanaan penetrasi pasar dalam rangka pencapaian target.
- 5) Bertanggung jawab dalam mengelola portofolio renewal agar dapat tetap diperpanjang.

i. Supervisor

- 1) Supervisor bumida bertanggung jawab kepada kepala seksi operasional;
- 2) Supervisor bumida bertugas untuk memantau dan mengatur agen perusahaan dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggungjawabnya;
- 3) Melakukan evaluasi kinerja dan kualitas agen;

j. Agen

- 1) Agen bertanggung jawab kepada kepala seksi operasional;
- 2) Agen bertugas sebagai distributor perusahaan dalam memasarkan produk asuransi, menyampaikan ketentuan polis kepada nasabah asuransi;
- 3) Bertugas untuk menjelaskan dan merekomendasikan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah asuransi.

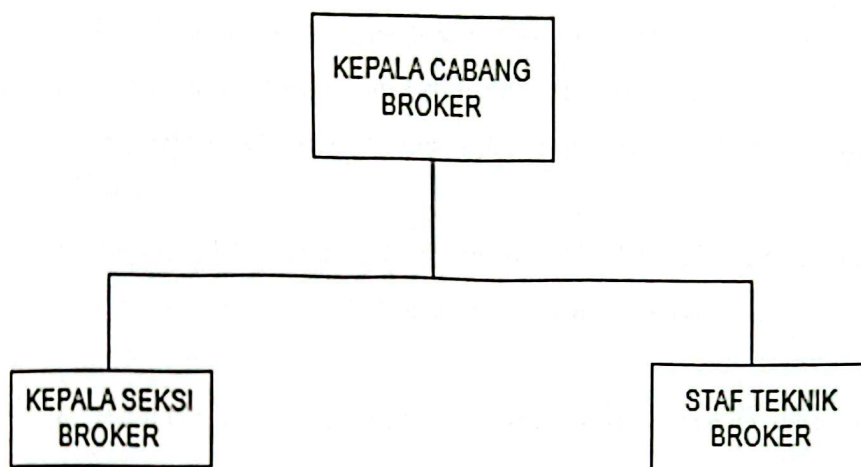
k. LA (Liaison Agent)

- 1) LA bertanggung jawab kepada kepala seksi operasi;
- 2) LA bertugas untuk menjaga hubungan baik dengan klien dan meninjau klaim asuransi yang diajukan oleh klien apakah sesuai dengan produk dan ketentuan yang ada di perusahaan.

2. Divisi broker

PT Asuransi Umum Bumiputera Muda Kantor Cabang Yogyakarta memiliki kantor broker asuransi yang terpisah dari kantor konvensional maupun kantor syariah. Oleh karena itu, broker asuransi memiliki struktur organisasi tersendiri. Broker asuransi adalah perantara independen antara nasabah dan perusahaan asuransi yang membantu dalam proses pemilihan, manajemen klaim dan menangani permasalahan nasabah. Broker asuransi tidak bekerja pada satu organisasi perusahaan saja melainkan bekerja sama dengan broker perusahaan asuransi lainnya.

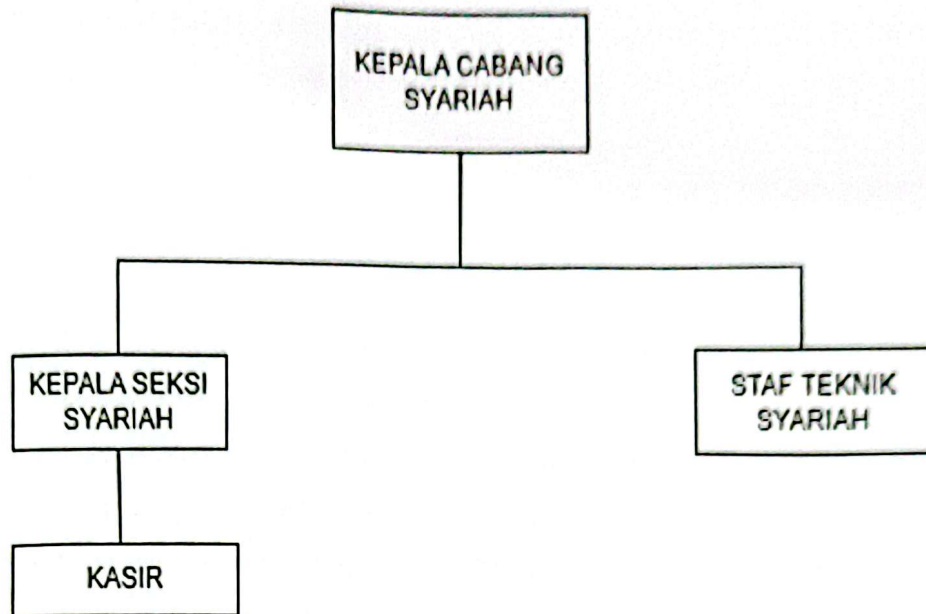
Mereka bekerja dengan mengidentifikasi risiko yang dihadapi oleh nasabah dan menemukan solusi asuransi yang paling sesuai. Biasanya risiko asuransi yang bernilai tinggi tidak mampu hanya di *cover* pada satu perusahaan asuransi. Oleh karena itu, perlunya broker dalam perusahaan untuk berpartisipasi dan mengajak perusahaan asuransi lainnya untuk menangani klaim nasabah yang bernilai besar seperti bangunan yang bernilai milyaran hingga triliun. Namun di PT Asuransi Umum Bumida Kantor Cabang Yogyakarta broker asuransi baru memiliki kantor sendiri pada tahun 2023. Berikut ini adalah struktur divisi broker di PT Asuransi Umum Bumida Kantor Cabang Yogyakarta:



a. Kepala cabang broker

- 1) Menyusun strategi operasional di kantor cabang broker dimulai dari pembuatan program kerja dan anggaran, action plan, beban dan target kerja dari setiap bagian yang berada di bawahnya.
- 2) Kepala cabang broker memiliki peran sebagai perwakilan dari manajemen di kantor cabang broker asuransi untuk memimpin proses operasional dan mengatur strategi untuk mencapai target-target di bidang broker asuransi yang telah ditetapkan oleh kantor pusat.
- 3) Mengarahkan, mengoordinir, dan mensupervisi kepala seksi serta staf broker untuk melaksanakan program kerja agar mencapai target kerja yang telah ditentukan.

- 4) Melaksanakan program kerja yang telah dibuat, yaitu mencapai target produksi, target surplus *underwriting*, minimalisasi *outstanding* premi, dan mengendalikan biaya secara konsisten.
 - 5) Mampu memberikan pembagian tugas dan target kepada staf bagian yang berada dibawahnya antara lain kepala seksi dan staff teknik
 - 6) Selain itu setiap program kerja yang diciptakan atau dibuat oleh kepala cabang harus sesuai dengan petunjuk dari kantor pusat dan menciptakan budaya perusahaan agar tercapainya visi misi perusahaan.
- b. Kepala seksi broker
- 1) Kepala seksi broker bertugas sebagai kasir, keuangan dan umum.
 - 2) Kepala seksi broker hanya di handle oleh satu pegawai tetap saja sehingga pegawai tetap tersebut bertugas dalam pelaporan keuangan, pembayaran klaim, kasir.
 - 3) Kepala seksi menjamin terlaksananya pengelolaan keuangan broker asuransi dengan baik dan sesuai dengan intruksi dari kepala cabang.
- c. Staf teknik broker
- 1) Bumida Cabang Yogyakarta staf teknik broker di handle hanya satu pegawai tetap.
 - 2) Staf teknik broker bertugas untuk menangani klaim, dan pembuatan polis broker asuransi yang di perintahkan oleh kepala cabang.
3. Divisi syariah
- Divisi syariah PT Asuransi Umum Bumiputera Muda Kantor Cabang Yogyakarta memiliki kantor yang terpisah dari kantor divisi konvensional maupun kantor divisi broker. Divisi asuransi syariah menangani masalah nasabah yang menginginkan asuransi yang lebih islami. Sistem asuransi syariah berbeda dengan divisi yang lain karena persentase yang digunakan untuk operasional kantor lebih kecil. Berikut ini adalah struktur organisasi divisi syariah.



a. Kepala cabang syariah

- 1) Kepala cabang bertanggung jawab untuk mengelola PT Asuransi Umum Bumiputera Muda di Kantor Cabang Yogyakarta pada bidang asuransi syariah.
- 2) Kepala cabang memiliki tugas untuk mencapai target atau misi dan visi perusahaan Bumida maka harus memiliki pengelolaan dan program kerja untuk direalisasikan pada pegawai yang berada dibawahnya dan menjadi tanggung jawabnya.
- 3) Merealisasikan visi dan misi asuransi syariah adalah untuk memberikan kepercayaan dan rasa aman pemegang polis bahwa produk asuransi yang dimiliki adalah produk yang halal dan sesuai syariat.
- 4) Kepala cabang juga memastikan bahwa pengelolaan asuransi syariah yang menjadi tanggung jawabnya harus memenuhi prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI).
- 5) Menyusun strategi operasional di kantor cabang syariah dimulai dari pembuatan program kerja dan anggaran, action plan, beban dan target kerja dari setiap bagian yang berada di bawahnya.

- 6) Melaksanakan program kerja yang telah dibuat, yaitu mencapai target produksi, target surplus underwriting, minimalisasi outstanding premi, dan mengendalikan biaya secara konsisten.
 - 7) Menganalisa dan mengevaluasi laporan-laporan yang berkaitan dengan keuangan.
- b. Kepala seksi syariah
- 1) Kepala seksi syariah merangkap tugas sebagai keuangan dan umum.
 - 2) Kepala seksi berperan membantu kepala cabang untuk merumuskan, melaksanakan kebijakan atau strategi di bidang keuangan, dan umum sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
 - 3) Menyusun strategi operasional di bidang keuangan dan umum di cabang untuk mencapai target yang ditetapkan.
 - 4) Membuat laporan-laporan pada bagian keuangan dan umum secara akurat dan tepat.
- c. Staf teknik syariah
- 1) Staf teknik syariah bertugas untuk menangani klaim, dan pembuatan polis asuransi syariah.
 - 2) Memproses surat permintaan asuransi baik baru maupun perpanjangan yang telah disetujui kepala seksi.
 - 3) Menerima dan menanggapi laporan klaim dari tertanggung secara sopan dan ramah.
 - 4) Menerima kelengkapan dokumen pendukung klaim kepada tertanggung secara tepat dan lengkap.
 - 5) Memberikan penjelasan asuransi syariah kepada tertanggung atas klaim yang diajukan secara tepat, jelas dan benar.
 - 6) Meneliti berkas polis, kuitansi, endorsement dan lampiran yang telah selesai proses sebelum ditandatangani atasan.
- d. Kasir
- 1) Menerima, mencatat dan menyimpan blangko-blangko berharga, antara lain: polis, kuitansi premi, endorsment, kartu peserta asuransi, kuitansi penerimaan atau pengeluaran, cover note, dan kertas kop.

- 2) Membantu bagian keuangan dalam urusan Bank, PLN, Telkom, dan PDAM.
- 3) Melakukan pengadaan alat-alat dan perlengkapan kantor sesuai dengan persetujuan atasan.
- 4) Memegang kas.
- 5) Menerima dan membukukan transaksi penerimaan dan pengeluaran baik kas maupun bank.
- 6) Membuat dan menyimpan Lembaran Buku Kas (LBK) berserta bukti-bukti pendukungnya.