**BAB III**

**KONDISI OBYEKTIF PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 UNIT SYARIAH SERANG**

1. **Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Unit Syariah Serang.**

PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Unit Syariah (disingkat Bumida Syariah), memperoleh izin pendirian sejak 19 Februari 2004, sesuai dengan surat keputusan Menteri Keuangan RI No. Kep-075/KM.6/2004. Secara resmi beroperasi sejak bulan April 2004.

Induknya sendiri, PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 atau Bumida, memperoleh izin operasi dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jenderal Moneter Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia No. KEP. 350/DJM/111.3/71973 tanggal 24 Juli 1973.

1. **Visi dan Misi**
2. **Visi**

Menjadi Perusahaan Asuransi Umum yang memberikan nilai lebih bagi Stakeholder

1. Misi

Menghasilkan bisnis berkualitas dengan:

a. Menciptakan SDM yang unggul

b. Mengintergrasikan system dan teknologi inormasi

c. Melakukan inovasi terus-menerus

d. Mengembangkan jaringan layanan yang luas

e. Mengoptimalkan Bumiputera group.

1. **Produk Produk PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Unit Syariah Serang**
2. Produk Korporasi
   1. Asuransi Kebakaran (Fire Insurance)

Memberikan perlindungan atas rumah, hotel, kantor, gudang, pabrik, ruko dan bangunan lain dari kerusakan akibat kebakaran, gempa bumi, badai/topan, ledakan, petir, termasuk kerugian akibat kejatuhan pesawat dan asap. Termasuk jaminan kerugian atas banjir, gempa bumi, kerusuhan, terorisme, huru-hara, vandalism, tanggung gugat pihak ketiga dan lain-lain.

* 1. Asuransi Kendaraan Bermotor (Motor Vehicle Insurance)

Memberikan perlindungan kendaraan bermotor akibat kerusakan atau kerugian tabrakan/kecelakaan, tergelincir, terperosok, perbuatan jahat, pencurian, kerusakan akibat percobaan pencurian, kebakaran. Termasuk juga ganti rugi kerusakan akibat banjir, bencana alam, tanggung jawab hukum, huru-hara, terorisme & sabotase dan lain-lain.

* 1. Asuransi Kecelakaan Diri (Personal Accident Insurance)

Memberikan jaminan penggantian kerugian akibat kecelakaan. Termasuk didalamnya penggantian biaya perawatan di rumah sakit, santunan cacat tetap maupun sementara, santunan meninggal dunia dan lain-lain.

* 1. Asuransi Kesehatan (Health Insurance)

Memberikan jaminan penggantian terhadap setiap biaya pengobatan dan rawat inap maupun rawat jalan di rumah sakit, biaya pembedahan dan obat-obatan terhadap penyakit asma, bronchitis, patah tulang, diare akut, infeksi saluran kemih, tumor kelenjar lemak, keracunan, pneumonia, sinusitis, infeksi virus dan lain-lain. Termasuk juga perawatan gigi dan melahirkan.

* 1. Asuransi Pengangkutan (Marine Cargo Insurance)

Memberikan perlindungan atau ganti rugi kerusakan/kerugian atas barang-barang yang diangkut (lewat darat, air, maupun udara) sebagai akibat kecelakaan, tenggelam, atau karam, pencuroan, kebakaran, bencana alam dan lain-lain.

Asuransi Jaminan Sosial dalam Hubungan Kerja di Luar Jam Kerja (External Office Hours and Social Relations Jon Insurance)

Pelaksana Program Dinas Tenaga Kerja & Transimgrasi (Disnakertrans) Provinsi DKI Jakarta memberikan perlindungan Kecelakaan Diri & Kematian di luar jam kerja / hubungan kerja bagi para pekerja di wilayah Provinsi DKI Jakarta.

1. Produk Perorangan
   1. Produk Asuransi Rumah Koe
   2. Produk Asuransi Motor Koe
   3. Produk Asuransi Mobil Koe
   4. Produk Asuransi Siswa Koe
   5. Produk Asuransi Mahasiswa Koe
   6. Produk Asuransi Sehat Koe
   7. Produk Asuransi Karyawan Koe
   8. Produk Asuransi Siaga Koe
2. Manfaat yang diberikan SehatKoe sebagai bagian kesatuan paket meliputi: Jaminan atas biaya perawatan selama di Rumah Sakit/ Puskesmas/ Balai Pengobatan (terdaftar dan resmi) yang ada di seluruh dunia, dengan masa tunggu 14 (empat belas) hari untuk seluruh penyakit yang dijamin sejak periode Jaminan Asuransi berlaku, kecuali untuk rawat inap yang disebabkan kecelakaan manfaatnya berlaku sejak hari pertama.
   1. Santunan meninggal dunia akibat kecelakaan Rp. 5.000.000,-
   2. Sumbangan biaya Konsultasi pasca rawat inap untuk penyakit yanga sesuai kwitansi maksimal Rp. 100.000,- (pengajuan Biaya Konsultasi tersebut paling lambat 7 hari kerja sejak pasien keluar dar rumah sakit).
   3. Sumbangan biaya transportasi sejak dirawat Inap pada hari kedelapan sebesar :

Rp. 50.000,- untuk S 100, S 200 & S 300

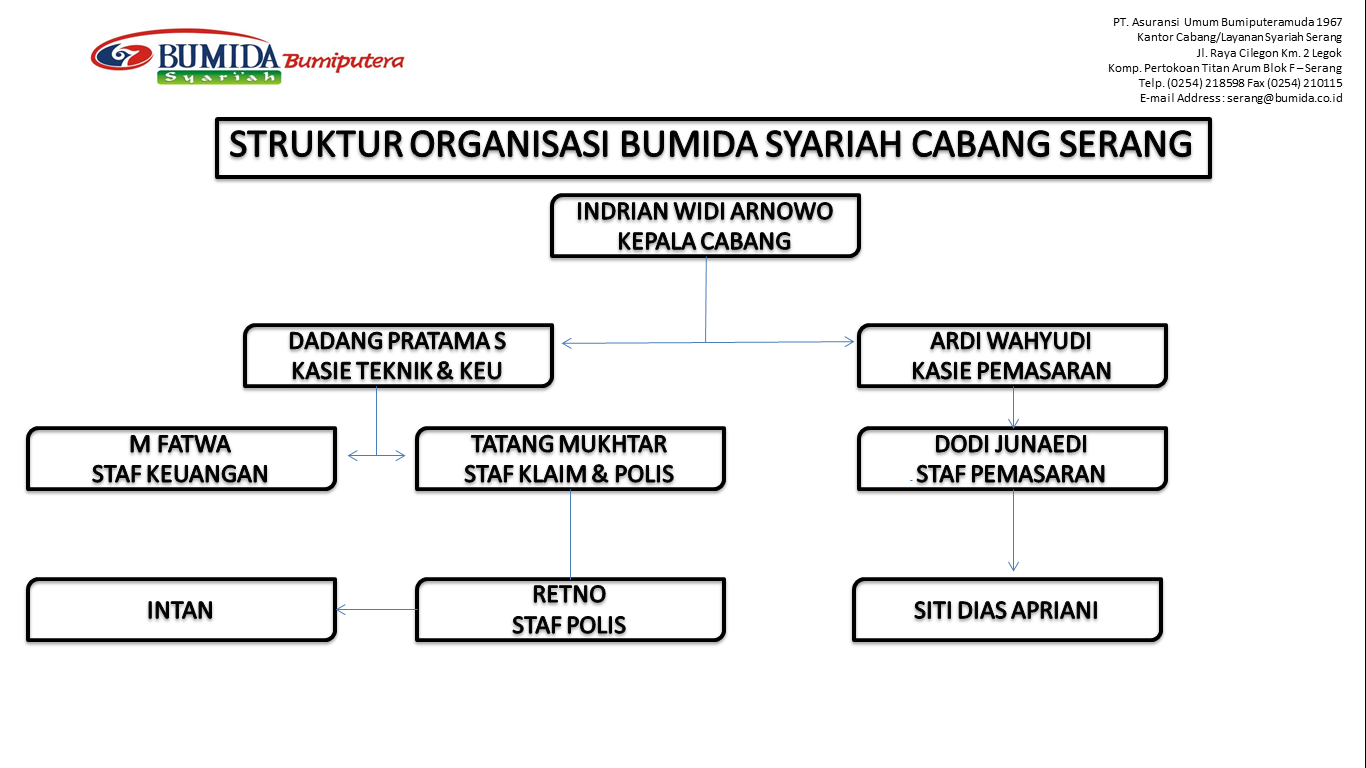
Rp. 75.000,- untuk S 400, S 500 & S 600

Rp. 100.000,- untuk S 700, S 800, S 900 & S 1000

(Pengajuan biaya transfortasi tersebut bersamaan dengan pengajuan klaim rawat inap)

1. Perawatan dirumah sakit/tahun hingga 180 hari (adanya masa tunggu 14 hari untuk penyakit sejak berlakunya periode jaminan asuransi, kecuali akibat kecelakaan berlaku sejak hari pertama)
2. Insentif surplus dana peserta/bagi hasil sesuai dengan mekanisme perusahaan • Dapat diikuti baik perorangan / individu ( dewasa ) maupun keluarga ( sesuai Kartu Keluarga)
3. Kwitansi dapat berupa fotocopy yang dilegalisir / disyahkan oleh Rumah Sakit / Puskesmas / Balai Pengobatan, bila kwitansi asli digunakan untuk pengajuan yang lainnya.
4. Manfaat akan diberikan sesuai dengan yang tertera dalam Kwitansi. Bila biaya dalam kwitansi melebihi paket yang diambil, maka tetap akan diberikan manfaat sesuai batas maksimal paket yang diambil.
5. Batas pengajuan berkas klaim maksimum adalah 6 bulan dari tanggal kwitansi / surat pendukung lainnya, dan apabila melebihi waktu ini maka klaim akan dianggap kadaluwarsa.
6. Formulir memakai formulir klaim askes biasa.
7. Untuk Meninggal dunia berupa: Surat keterangan kelurahan atau kepolisian atau dokter/Rumah Sakit.
8. Paket SehatKoe menjamin seluruh penyakit, seperti:
9. Ablasia Retina
10. 2. Absces Perianal
11. 3. Alergi Makanan
12. 4. Anemi Megaloplastik
13. 5. Anemia Hemolitik Autoimun
14. 6. Appendicitis ( Radang Usus Buntu )
15. 7. Asma Serangan Akut
16. 8. Ateroma ( benjolan pembuluh darah )
17. 9. Bronchoneumonia/ Infeksi saluran nafas bawah
18. 10. Bell’s palsy/ gangguan syaraf perifer
19. 11. Bronchitis
20. 12. Bronchiectasis Acuta/ pelebaran saluran udara paru
21. 13. Cephalgia/ Nyeri kepala
22. 14. Cholecystitis/ radang kandung empedu
23. 15. Cholera
24. 16. Contusio Cerebri
25. 17. Cystitis/ Infeksi Kantong Kemih
26. 18. Demam berdarah
27. 19. Disentri
28. 20. DSS/ demam berdarah dengan shock
29. 21. Flu Burung
30. 22. Fraktur ( Patah Tulang )
31. 23. Gastro Entritis + Dehidrasi/ Diare dengan dehidrasi
32. 24. Gastroentritis Akut/ diare akut
33. 25. Gejala Demam Berdarah
34. 26. Gatritis Akut/ maag akut
35. **Stuktur Organisasi Asuransi Bumiputera Muda Syariah**

**Tabel 53.1**



1. Kepala Cabang

Hubungan Organisasi

Bertanggung jawab kepada Direktur Pemasaran dan membawahi langsung:

1. Kepala Seksi Pemasaran & Operasional
2. Kepala Seksi Teknik, Keuangan dan Umum
3. Peran

Perwakilan dari manajemen di kantor cabang untuk memimpin proses operasional & mengatur strategi suatu kantor untuk mencapai target-target yang telah ditetapkan oleh kantor pusat, yang terdiri dari tercapainya target produksi, target surplus underwriting, minimalisasi outstanding premi, efisiensi biaya dan terbentuknya organisasi pemasaraan & dinas dalam yang produktif

1. Rincian Tugas
2. Menyusun strategi operasional di kantor cabang dimulai dari pembuatan program kerja dan anggaran, rencana operasional/action plan, beban dan target kerja dari setiap bagian yang berada di bawahnya.
3. Mengarahkan, mengkoordinir & mensupervisi kepala seksi, staf & mitra kerja untuk melaksananan program kerja & 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. Menganalisa & mengevaluasi laporan-laporan yang berkaitan dengan bidang pemasaran, teknik, keuangan, personalia & umum serta mencarikan solusi dari permasalahan yang timbul.
6. Kewajiban dan Tanggung Jawab
7. Membantu Direksi dalam menyusun perencanaan strategi terkait dengan kantor cabang dalam jangka panjang dan jangka pendek (tahunan)
8. Menyusun program kerja dan anggaran terkait dengan strategi kantor cabang yang telah disusun.
9. Melaksanakan program kerja dan anggaran kantor cabang yang telah ditetapkan secara konsisten.
10. Menganalisa dan melakukan evaluasi kinerja cabang sesuai dengan perencanaan dan pelaksanaan secara periodik.
11. Memastikan tercapainya sasaran/target yang telah ditetapkan melalui rencana operasional secara periodik.
12. Memenuhi dan meningkatkan organisasi di cabang melalui proses rekrutmen dan pendidikan yang berkesinambungan.
13. Menyusun beban dan target kerja tahunan personil di lingkup kerjanaya, baik karyawan maupun mitra kerja.
14. Menganalisa laporan-laporan yang terkait dengan pencapaian kinerja cabang dan mencarikan solusi atas permasalahan yang timbul.
15. Menggunakan biaya di cabang secara efektif dan efesien.
16. Menghadiri undangan rapat dan pendidikan baik intern maupun ekstern.
17. Menciptakan, memelihara, dan meningkatkan hubungan baik dengan customer (nasabah, mitra kerja, dll).
18. Memberikan saran & masukan kepada manajemen untuk kepentingan perusahaan.
19. Kepala Seksi Pemasaran dan Operasional

Hubungan Organisasi

Bertanggung jawab kepada Kepala Cabang dan membawahi langsung:

Staf (MT/Fungsional/Administrasi)

Supervisor Bumida/Sinergi

AO (Bank, Broker, Liability, JKDK)

Agen

1. Peran

Membantu Kepala Cabang untuk merumuskan, melaksanakan kebijakan atau strategi cabang di bidang pemasaran & operasional dalam mencapai hasil produksi sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

1. Rincian Tugas
2. Membawahi dan mengkoordinir staf pemasaran untuk mensupport operasional lapangan tenaga pemasaran
3. Membantu kepala cabang merumuskan, strategi, taktik, dan perencanaan penetrasi pasar dalam rangka pencapaian target cabang.
4. Bertanggung jawab dalam mengelola portfolio renewal agar dapat tetap diperpanjang.
5. Menganalisa & evaluasi data pemasaran, serta bertanggung jawab atas pengelolaan data Mitra kerja, rekanan bisnis, serta database konsumen
6. Bertanggung jawab terhadap pengembangan keorganisasian, pendidikan personil / tenaga pemasaran di Kantor Cabang
7. Menjalankan fungsi “After Sales Service” dan “Customer Relation Maintenance” kepada para existing Client
8. Meningkatkan kualitas SDM di bidang pemasaran cabang melalui pendidikan dan pelatihan.
9. Memberikan masukan kepada Kepala Cabang atas perkembangan di bidang pemasaran cabang.
10. Membawahi dan mengkoordinir mitra kerja dalam operasional penetrasi pasar dan penjualan.
11. Membantu kepala cabang melakukan penetrasi pasar dalam rangka pencapaian target cabang.
12. Tugas dan Tangguang Jawab
13. Menyusun program kerja dan anggaran tahunan di bagian pemasaran dan operasional
14. Menyusun rencana kerja di bagian pemasaran dan operasional secara periodik.
15. Melaksanakan program kerja dan anggaran di bagian pemasaran dan operasional yang telah ditetapkan secara konsisten.
16. Mengarahkan & mensupervisi Staf pemasaran untuk mensupport operasional lapangan tenaga pemasaran dalam hal dokumen-dokumen, misalnya: Dokumen Proposal/Penawaran, Dokumen Tender, dll.
17. Melakukan perhitungan SUJ Mitra Kerja dan Insentif Sinergi.
18. Mengkonsep, dan menyiapkan serta mengevaluasi pelaksanaan MOU kerjasama dengan nasabah ataupun dengan Mitra Bisnis.
19. Mengidentifikasi polis-polis yang renewable serta Mengarahkan & Mensupervisi Staf pemasaran untuk menerbitkan Renewal Notice (Konfirmasi perpanjangan polis)
20. Menganalisa & evaluasi data pemasaran bulanan, data kinerja & produktivitas Mitra kerja, data rekanan bisnis, serta database konsumen.
21. Membantu kepala Cabang Mengkonsep strategi dan taktik penetrasi pasar untuk diterapkan kantor cabang, mengacu & menyesuaikan dengan Strategi yang di berikan Kantor Pusat.
22. Melakukan rekrutmen, pendidikan, serta evaluasi Mitra Kerja secara rutin.
23. Melakukan Penanganan Keluhan Pelanggan baik dalam hal penutupan atau klaim (berkoordinasi dengan seksi teknik).
24. Menegaskan pembagian tugas, beban serta target dari staf dan mitra kerja.
25. Mengarahkan, mengkoordinir dan/atau mensupervisi mitra kerja dalam proses penetrasi pasar s/d proses penutupan dan dalam hal mencapai target produksi yang telah ditetapkan.
26. Melakukan penetrasi langsung untuk memperoleh nasabah direct cabang (misalnya: tender, kerjasama yang bersifat nasional/di seluruh cabang, dll).
27. Melakukan Kunjungan kepada Mitra Bisnis/jalur distribusi: Grup Bumiputera, ABH, Bank, Broker, Disnaker, Rumah sakit, Pemda, dll untuk meningkatkan kerjasama dan produksi.
28. Melakukan kontrol dokumen secara tepat, sistematis dan aman.
29. Memonitoring dan membantu kepala seksi keuangan dalam hal penagihan outstanding.
30. Melaksanakan & menyampaikan penilaian kinerja atas setiap personil yang berada dibawah koordinasinya secara obyektif & berdasarkan data secara periodik.
31. Mengusulkan pemberian penghargaan/reward atau teguran/peringan/punishment kepada Kepala Cabang sesuai dengan kinerja masing-masing.Menyampaikan Peraturan Perusahaan/Direksi, SK Direksi, Standar ISO dan Ketentuan kepada semua personil dibawah koordinasinya.
32. Melakukan pengawasan terhadap proses & mekanisme kerja agar berjalan sesuai dengan
33. Peraturan Perusahaan/Direksi, SK Direksi, Ketentuan Perusahaan lainnya dan standar ISO.
34. Menjadi tauladan dan panutan serta menciptakan suasana kerja yang kondusif dan motivasi di lingkup kerja sehingga dapat meminimalkan turn over.
35. Mendampingi kepala cabang dalam melakukan presentasi dan membuat materi presentasi.
36. Menciptakan, memelihara, dan meningkatkan hubungan baik dengan customer atau pihak eksternal demi terciptanya pelayanan yang memuaskan.
37. Kepala Seksi Teknik, Keuangan, Personalia dan Umum
38. Peran

Membantu Kepala Cabang untuk merumuskan, melaksanakan kebijakan atau strategi cabang di bidang teknik, keuangan, personalia dan umum sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

1. Rincian Tugas
2. Menyusun strategi operasional di bidang teknik, keuangan, personalia dan umum di cabang untuk mencapai target yang ditetapkan.
3. Melakukan analisa resiko dan survey atas prospek dan klaim yang masuk ke cabang sesuai dengan kebijakan underwriting.
4. Membuat laporan-laporan secara akurat dan tepat.
5. Meningkatkan kualitas SDM di bidang teknik, keuangan, personalia dan umum cabang melalui pendidikan dan pelatihan.
6. Memberikan masukan kepada Kepala Cabang atas perkembangan di bidang teknik, keuangan, personalia dan umum cabang.
7. Staf Teknik - Administrasi Polis dan Klaim
8. Peran

Membantu Kepala Seksi teknik, keuangan dan umum dalam hal administrasi di bidang teknik (akseptasi) dan klaim di kantor cabang.

1. Rincian Tugas
2. Memproses SPPA atau Renewal notice yang telah disetujui atasan
3. Membuat/menerbitkan polis, kwitansi, endorsment lengkap berikut lampirannya.
4. Meneliti berkas polis, kwitansi, endorsment dan lampiran yang telah selesai proses sebelum ditandatangani kasie teknik, keuangan dan umum atau kacab.
5. Pengesetan polis, kwitansi, endorsment dan lampirannya yang telah ditandatangani.
6. Mendistribusikan berkas polis baik asli maupun copy-nya kepada bagian yang terkait.
7. Membuat laporan produksi secara periode untuk evaluasi di kantor cabang/pusat.
8. Menerima, menggunakan dan melaporkan blangko-blangko (polis, kwitansi, endorsment) dari bagian umum (stok blangko) cabang.
9. Memfile copy polis secara lengkap dan rapi.
10. Memfile surat persetujuan penutupan yang menyimpang dari kebijakan underwriting.
11. Melakukan survey obyek penutupan atas perintah atasan.
12. Menyimpan, mencatat dan melaporkan pemakaian materai kepada atasan
13. Menyimpan, menggunakan dan mengawasi stempel-stempel kantor.
14. Staf Teknik - Administrasi Polis
15. Peran

Membantu Kepala Seksi teknik , Keuangan dan umum dalam hal administrasi di bidang teknik (akseptasi) kantor cabang.

1. Rincian Tugas
2. Memproses surat permintaan asuransi baik baru maupun perpanjangan yang telah disetujui kasie teknik , Keuangan dan umum
3. Membuat/menerbitkan polis, kwitansi, endorsment lengkap berikut lampirannya.
4. Meneliti berkas polis, kwitansi, endorsment dan lampiran yang telah selesai proses sebelum ditandatangani kasie teknik atau kacab.
5. Pengesetan polis, kwitansi, endorsment dan lampirannya yang telah ditandatangani.
6. Mendistribusikan berkas polis baik asli maupun copy-nya kepada bagian yang terkait.
7. Membuat laporan produksi secara periode untuk evaluasi di cabang/pusat.
8. Staf Klaim
9. Peran

Membantu Kepala Seksi teknik, keuangan dan umum dalam hal administrasi di bidang teknik (klaim) kantor cabang.

1. Rincian Tugas
2. Menerima dan menanggapi laporan klaim dari tertanggung secara sopan dan ramah.
3. Menerima kelengkapan dokumen klaim dari tertanggung secara tepat dan lengkap.
4. Menjelaskan kepada tertanggung atas klaim yang diajukan secara tepat, jelas dan benar.
5. Melakukan survey langsung atas klaim dan melaporkan kepada atasan.
6. Membuat foto atas fisik klaim yang mengalami kerusakan/kerugian.
7. Meneliti berkas-berkas klaim dan mengadakan penyelidikan bila diperlukan.
8. Membuat surat persetujuan pekerjaan perbaikan dengan sepengetahuan atasan.
9. Membuat laporan kerugian sementara (LKS) setiap klaim.
10. Membuat laporan kerugian pasti (LKP) setiap klaim.
11. Memfile dokumen klaim secara lengkap dan rapi.
12. Membuat surat pengantar pengiriman klaim ke kantor pusat.
13. Membukukan/mencatat laporan klaim yang masuk serta klaim aksep dan klaim paid.
14. Membuat penawaran klaim dengan sepengetahuan atasan.
15. Membuat nota akseptasi yang menjadi otoritas cabang, sesuai petunjuk atasan.
16. Membuat laporan klaim mingguan dan bulanan serta mengirimkan ke kantor pusat.
17. Membuat laporan klaim outstanding bulanan.
18. Memberikan saran dan masukan kepada atasan untuk kepentingan perusahaan.
19. Dan lain-lain tugas yang sifatnya membantu.
20. Staf Keuangan
21. Peran

Membantu Kepala Seksi teknik, keuangan dan umum dalam hal administrasi di bidang keuangan, umum dan personalia kantor cabang.

1. Rincian Tugas
2. Menerima, mencatat dan menyimpan blangko-blangko berharga antara lain: polis, kwitansi premi, endorsment, kartu peserta asuransi, kwitansi penerimaan/pengeluaran, cover note dan kertas kop.
3. Membuat laporan pemakaian blangko polis, kwitansi premi, endorsment dan cover note sesuai ketentuan.
4. Monitoring premi-premi outstanding serta melakukan penagihan kepada agen atau langsung kepada tertanggung.
5. Meminta dan menarik dokumen polis asli dari penanggung jawab/agen penutup/tertanggung sesuai dengan kebutuhan, atas polis-polis yang dibatalkan.
6. Melaporkan premi outstanding yang bermasalah secara rutin.
7. Membantu kasie teknik, keuangan dan umum dalam hal urusan Bank/PLN/Telkom/PDAM.
8. Melakukan pengadaan/pembelian alat-alat dan perlengkapan kantor sesuai dengan persetujuan atasan.
9. Memegang/menyimpan uang Kas (Kasir).
10. Menerima dan membuku transaksi penerimaan kas maupun bank.
11. Membukukan semua transaksi pembayaran kas maupun bank yang telah mendapat persetujuan.
12. Membuat dan menyimpan Lembaran Buku Kas (LBK) berserta bukti-bukti pendukungnya.
13. Membuat dan menyiapkan Lembaran Buku Besar (LBB) beserta bukti-bukti pendukungnya.
14. Membuat perincian kas (saldo) harian.
15. Membuat rekonsiliasi bank bulanan.
16. Membuat buku tambahan piutang pegawai.
17. Membuat buku tambahan titipan pihak ketiga.
18. Membuat buku tambahan piutang lain-lain.
19. Staf Pemasaran
20. Peran

Membantu Kepala Seksi Pemasaran & Operasional dalam hal administrasi Pemasaran kantor cabang.

1. Rincian Tugas
2. Membuat proposal perkenalan dan penawaran ke nasabah.
3. Membantu mengurus kelengkapan data untuk presentasi dan mengikuti proses tender.
4. Membuat laporan-laporan yang terkait dengan pemasaran seperti laporan produksi, laporan agen, jumlah organisasi.
5. Menyiapkan nota perpanjangan polis dan mendistribusikan ke mitra kerja atau tertanggung.
6. Melaksanakan korespondensi di bidang pemasaran.
7. Membantu mempersiapkan data untuk analisa produk.
8. Memberikan saran dan masukan kepada atasan untuk kepentingan perusahaan.
9. Membuat draft MoU kerjasama dengan nasabah ataupun dengan mitra bisnis
10. Membuat dokumen-dokumen lainnya yang terkait dengan produk-produk khusus seperti adm JKDK, Siswakoe, Mahasiswakoe, Siagakoe dll.
11. Dan lain-lain tugas yang sifatnya membantu.