

**LAPORAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**PROSEDUR PENGKINIAN DATA BAGI PEMEGANG POLIS
AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR PEMASARAN AGENCY
TUNJUNGAN SURABAYA**

**Disusun untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)
Manajemen Kesekretariatan dan Perkantoran**



**oleh
ERLITA DWI LAMFITASARI
NIM: 041310513025**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN KESEKRETARIATAN DAN PERKANTORAN
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2016**




LAPORAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN

PROSEDUR PENGKINIAN DATA BAGI PEMEGANG POLIS
AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR PEMASARAN AGENCY
TUNJUNGAN SURABAYA

Dibuat oleh
ERLITA DWI LAMFITASARI
041110519125


Telah disetujui dan direvisi dengan baik.

Dosen Pembimbing


Dr. Soejatnasu, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA
NIP. 195902171987012011

tanggal 16/6-16

Koordinator Program Studi Ekonomi III
Manajemen Sistem Informasi dan Perkantoran


Dr. Nur Hafidha, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA
NIP. 195902171987012011

tanggal 29/6-16

Kepala Unit Administrasi dan Keuangan
Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya


Ade Gunawan, A.Md

tanggal 14/6-2016

ORISINALITAS
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Saya, Erlita Dwi Lamfitasari (041310513025) menyatakan bahwa:

1. Laporan Praktik Kerja Lapangan saya adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan menggunakan nama saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (salahsurya) dari karya orang lain.
2. Dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan ini tidak terdapat karya/pendapat yang dituliskan/dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai orang dengan disematkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakberoran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Sunday, 17 Juni 2016



Erlita Dwi Lamfitasari

041310513025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya serta tak lupa shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun berdasarkan apa yang telah penulis lakukan pada saat praktik kerja lapangan di AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya yang beralamat di Jalan Ahmad Jais No. 22 Surabaya dimulai dari tanggal 1 Februari 2016 s/d 29 April 2016. Laporan Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa Diploma III Program Studi Manajemen Kesekretariatan dan Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
2. Dr. Sedianingsih, SE, M.Si., Ak selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Kesekretariatan dan Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga dan selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam penyelesaian Laporan Praktik Kerja Lapangan.
3. Bapak Sutadi, SH selaku Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya yang telah memberikan bimbingan selama praktik kerja lapangan.
4. Bapak Ade Gunawan, A.md selaku Pembina PKL AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya yang telah banyak memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga pelaksanaan praktik kerja lapangan dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

5. Seluruh Agen dan karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya yang telah memberikan pengarahan selama praktik kerja lapangan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu dan arahan agar penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
7. Ayah dan Ibu yang telah memberikan semangat dan selalu berdoa demi kesuksesan penulis.
8. Teman-teman Manajemen Kesekretariatan dan Perkantoran angkatan 2013 yang selalu mendukung, memberikan motivasi, serta semangat dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan.

Akhir kata semoga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 17 Juni 2016

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan	2
1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan	3
1.4 Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	3
BAB 2 PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	5
2.1.1 Sejarah singkat AJB Bumiputera 1912.....	5
2.1.2 Lokasi perusahaan	5
2.1.3 Logo perusahaan	6
2.1.4 Visi dan misi	7
2.1.5 Tata nilai perusahaan	8
2.1.6 Struktur organisasi perusahaan	10
2.1.7 Prinsip perusahaan	13
2.1.8 Produk perusahaan.....	14
2.2 Deskripsi Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	18
2.3 Pembahasan.....	21
2.3.1 Prosedur pengisian <i>form</i> PM 02.....	21
2.3.2 Prosedur pengkinian data AJB Bumiputera 1912	24
2.3.3 Hambatan dalam pengkinian data pemegang polis.....	27
BAB 3 SIMPULAN DAN SARAN	
3.1 Simpulan.....	29
3.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	4

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Lokasi AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya	6
Gambar 2.2 Lambang AJB Bumiputera 1912	6
Gambar 2.3 Bagan Organisasi Organik/Defentif AJB Bumiputera 1912	11
Gambar 2.4 Bagan Organisasi <i>Senior Agency Manager</i> (SAM) AJB Bumiputera 1912	12
Gambar 2.5 <i>Form Update</i> Data Pemegang Polis (PM.02)	22
Gambar 2.6 Berita Acara Serah Terima Pemutakhiran Data Pemegang Polis (PM.04)	23
Gambar 2.7 Portal System AJB Bumiputera 1912	24
Gambar 2.8 Menu Portal System AJB Bumiputera 1912	24
Gambar 2.9 Tampilan Pengkinian Data Pempol	25
Gambar 2.10 Tampilan Informasi Polis	25
Gambar 2.11 Demo <i>Master File</i> Polis	26
Gambar 2.12 Tampilan Entri Pengkinian Data Pempol	26
Gambar 2.13 Tampilan List Pengkinian Pempol	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 2 Surat Penerimaan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 3 *Form* Pengkinian Data Pemegang Polis
- Lampiran 4 Kartu Konsultasi PKL
- Lampiran 5 Sertifikat Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 6 Buku Harian Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 7 Dokumentasi Praktik Kerja Lapangan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat sekarang ini, membuat kita untuk lebih membuka diri dalam menerima perubahan-perubahan yang terjadi akibat kemajuan dan perkembangan tersebut. Sumber daya manusia (SDM) merupakan model utama dalam suatu usaha, maka kualitas sumber daya manusia harus dikembangkan dengan baik. Suatu perusahaan atau instansi diharapkan dapat memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk lebih mengenal dunia kerja dengan cara menerima mahasiswa yang ingin mengadakan kegiatan praktik kerja lapangan.

Praktik kerja lapangan adalah penerapan mahasiswa pada dunia kerja yang sesungguhnya, bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan etika kerja, serta untuk mendapatkan kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang ada kaitannya dengan pembelajaran pada saat perkuliahan. Pada Program Diploma III Program Studi Manajemen Kesekretariatan dan Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya terdapat Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan yang wajib ditempuh untuk bisa menyelesaikan program pendidikan Diploma III.

Kegiatan sehari-hari selama praktik kerja lapangan tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan dengan membuat Laporan Praktik Kerja Lapangan, yang berisi deskripsi hasil pelaksanaan kegiatan selama praktik kerja lapangan. Penulis melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan di AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya. AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya merupakan salah satu perusahaan asuransi di Indonesia yang terletak di Jalan Ahmad Jais No. 22 Surabaya.

Setiap perusahaan asuransi selalu melakukan pengkinian data pemegang polis agar data pemegang polis dapat diperbarui setiap harinya. Menurut Mulyadi (2010:5) "Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin

penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Dalam suatu sistem, biasanya terdiri dari beberapa prosedur dimana prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi, akibatnya jika terjadi perubahan maka salah satu prosedur akan mempengaruhi prosedur-prosedur yang lain”.

Arti pengkinian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah untuk mengupayakan supaya setiap hal sesuai dengan asas kekinian . Pengkinian adalah turunan kata “kini” yang tidak netral. Tugasnya mempengaruhi, mempolitisir dan mengubah asas yang tidak sesuai dengan prinsip kekinian sehingga menjadi kekinian, sedangkan, data menurut teori Romney dan Steinbart (2015:4) adalah fakta yang dikumpulkan, disimpan, dan diproses oleh sistem informasi. Prosedur pengkinian data pemegang polis adalah urutan kegiatan untuk memperbarui informasi dari pemegang polis yang berisi profil terbaru dari pemegang polis seperti nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, alamat, nomor telepon, nama ibu kandung, nomor rekening dan nama bank.

AJB Bumiputera 1912 telah melaksanakan pengkinian data pemegang polis dengan prosedur yang baik dan benar sesuai ketentuan perusahaan. Berdasarkan uraian di atas, maka judul Laporan Praktik Kerja Lapangan adalah “Prosedur Pengkinian Data Bagi Pemegang Polis AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya”.

1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Tujuan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan Program Diploma III Program Studi Manajemen Kesekretariatan dan Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kegiatan rutin perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912.
2. Untuk mengetahui tugas dan tanggungjawab masing-masing bagian melalui struktur organisasi perusahaan AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya.
3. Untuk mengetahui etika dan budaya kerja perusahaan AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya.

1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan mempunyai manfaat bagi beberapa pihak yaitu:

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Mengetahui bagaimana etika dan budaya kerja perusahaan AJB Bumiputera 1912.
 - b. Memperoleh pengalaman tentang dunia kerja di AJB Bumiputera 1912.
2. Manfaat bagi Almamater
 - a. Mampu meningkatkan hubungan kemitraan antara perguruan tinggi dengan perusahaan.
 - b. Sebagai masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana kesesuaian kurikulum pendidikan yang telah diterapkan dengan kebutuhan tenaga kerja yang terampil di bidangnya.
3. Manfaat bagi Perusahaan
 - a. Sebagai media untuk meningkatkan kerjasama antar perusahaan dengan Universitas Airlangga khususnya Prodi Diploma III Manajemen Kesekretariatan dan Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
 - b. Membantu kegiatan operasional AJB Bumiputera 1912.
4. Manfaat bagi pembaca
 - a. Sebagai bahan masukan untuk pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di masa yang akan datang.

1.4 Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan berlangsung di AJB Bumiputera 1912, dalam jangka waktu 3 bulan mulai 1 Februari 2016 sampai dengan 29 April 2016. AJB Bumiputera 1912 menerapkan 5 hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat. Mulai pukul 08.00–15.00 WIB, dengan waktu istirahat selama satu jam.

Adapun jadwal mulai penyusunan proposal pengajuan, penentuan lokasi, servey lokasi, pengajuan proposal, pelaksanaan praktik kerja lapangan, dan penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan. Jadwal kegiatan tersebut secara lengkap disajikan dalam bentuk tabel, seperti Tabel 1.1 seperti berikut.

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Praktik Kegiatan Lapangan

No.	Kegiatan	2016																											
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pemilihan Tempat PKL	■	■																										
2	Survey Lokasi		■	■	■																								
3	Penyerahan Proposal dan Surat Pengantar PKL ke Perusahaan			■	■																								
4	Mendapat Jawaban dari Perusahaan				■																								
5	Pelaksanaan PKL					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
6	Bimbingan dan Penyusunan laporan													■	■			■											
7	Revisi Laporan PKL																							■	■				
8	Penyerahan Laporan PKL																												

BAB 2

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

2.1.1 Sejarah singkat perusahaan

AJB Bumiputera 1912 didirikan di Magelang 12 Februari 1912, oleh: M.Ng Dwidjosewojo, M.Adimidjojo, dan M.KH.Soebroto. Bergabung dalam Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) dan merupakan pengurus Gerakan Nasional Budi Utomo yang berlandaskan: Idealisme, Nasionalisme, dan Profesionalisme. Bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan harkat martabat bangsa Indonesia melalui usaha jasa asuransi jiwa. Gagasan pendirian perusahaan asuransi ini didorong oleh keprihatinan yang mendalam terhadap nasib para guru Bumiputera (Pribumi).

Tidak seperti perusahaan berbentuk PT, yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu. Sejak awal pendiriannya, Bumiputera sudah menganut system kepemilikan dan kekuasaan yang unik yakni bentuk Badan usaha “Mutual” atau “Usaha Bersama”. Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan.

Perjalanan Bumiputera kini mencapai 9 dasawarsa. Sepanjang itu tentu saja tidak lepas dari pasang surut. Memasuki millenium ketiga, Bumiputera mempunyai jaringan lebih dari 600 kantor asset 11 Triliyun pemegang polis 3000 pegawai dan 3000 tenaga pemasaran yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia.

2.1.2 Lokasi perusahaan

AJB Bumiputera 1912 merupakan salah satu perusahaan asuransi di Indonesia. AJB Bumiputera 1912 memiliki banyak kantor cabang yang tersebar diseluruh Indonesia diantaranya, AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya terletak di Jalan Ahmad Jais No. 22 Surabaya, Jawa Timur.

**Gambar 2.1 Lokasi AJB Bumiputera 1912
Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya**



Sumber: Google Map

2.1.3 Logo perusahaan

Logo atau lambang AJB Bumiputera 1912 nampak dalam Gambar 2.1 pada halaman berikut ini.

Gambar 2.2 Lambang AJB Bumiputera 1912



Sumber: Data Internal Perusahaan (2016)

Logo ini membentuk sebuah mahkota atau aksesori kepala tradisional yang melambangkan kedaulatan, martabat, dan kekuatan yang terdiri dari tiga figur manusia (membangkitkan memori dari tiga pendiri AJB Bumiputera 1912) yang mewakili kesatuan dan kebersamaan bagi seluruh rakyat Indonesia dari

berbagai lapisan masyarakat. Logo ini juga merepresentasikan konsep Mutualitas antara tiga pemangku kepentingan AJB Bumiputera 1912 yaitu Pemegang Polis, Karyawan dan Negara.

Simbol mahkota terletak di atas huruf "I" yang berarti Indonesia, merepresentasikan prestasi terbaik dari AJB Bumiputera 1912 sebagai perusahaan asuransi Indonesia yang menguntungkan bagi negara dan masyarakat Indonesia. Posisi simbol logo di atas huruf "I" juga menyerupai sebuah pohon yang merupakan simbol pertumbuhan dan pembaharuan.

Logo AJB Bumiputera 1912 yang baru berwarna biru gradien (warna tradisional AJB Bumiputera 1912). Warna biru mewakili: Kepercayaan, Ketulusan dan Ketenangan. Logo ini mengandung arti modern, inklusif, dan mencerminkan karakter tradisional Indonesia.

2.1.4 Visi dan misi

Setiap perusahaan pasti mempunyai visi dan misi agar tujuan dari berdirinya perusahaan dapat tercapai. Visi yang dimiliki AJB Bumiputera 1912 adalah “Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa yang Kuat, Menguntungkan, dan Terkemuka di Indonesia”, dengan melakukan misi sebagai berikut:

1. Kami menjadi perusahaan asuransi jiwa yang kuat, melalui dukungan teknologi informasi yang modern dan terintegrasi, mengembangkan produk yang berkualitas dan SDM yang berkinerja tinggi serta melaksanakan *Good Corporate Governance* (GCG) dengan baik dan benar.
2. Kami menjadi perusahaan asuransi jiwa yang menguntungkan melalui surplus operasional disetiap Kantor Cabang, pengelolaan investasi yang optimal dan menguntungkan, keseimbangan antara aset dan kewajiban untuk menjadi perusahaan yang sehat secara finansial.
3. Kami menjadi perusahaan asuransi jiwa yang Terkemuka melalui Intensifikasi pemasaran untuk mampu masuk dalam 5 (lima) besar industri dan membangun citra perusahaan sehingga selalu berada di benak dan di hati masyarakat.

2.1.5 Tata nilai perusahaan

Tata nilai adalah nilai-nilai yang dianut untuk membentuk sikap dan perilaku karyawan AJB Bumiputera 1912 yang dihargai dan dijunjung tinggi serta diformulasikan pada akronim SEMANGAT, untuk membangun budaya perusahaan dalam rangka merealisasikan visi misi perusahaan.

1. Sinergi

Kerjasama yang positif dalam mencapai visi misi perusahaan. (*Teamwork*)

Perilaku utama:

- a. Kesadaran dan kepedulian membantu hal-hal positif yang dibutuhkan oleh pihak lain.
- b. Mendahulukan kepentingan organisasi dari pada kepentingan diri sendiri.
- c. Memfasilitasi dan berperan aktif dalam proses komunikasi yang efektif.
- d. Terlibat secara proaktif sebagai anggota

2. Empati

Sikap melayani terhadap kepuasan pelanggan melalui pelayanan terbaik.

(*Customer Focus/Oriented*)

Perilaku utama:

- a. Mengidentifikasi kebutuhan, harapan, masalah pelanggan.
- b. Memberikan kualitas pelayanan terbaik (cepat, tepat, akurat, ramah, aman dan nyaman).
- c. Memberikan perhatian secara tulus dan peduli terhadap masalah pelanggan.
- d. Mampu memberikan dan mendapatkan umpan balik dari pelanggan.

3. Moral

Berbekal kejujuran dalam memegang teguh dan taat semua aturan, norma sosial serta etika organisasi. (*Integrity*)

Perilaku utama:

- a. Mendemonstrasikan kejujuran (berani menyatakan kebenaran sesuai dengan aturan dan norma sosial).

- b. Menjaga komitmen etika bisnis dan memenuhi tanggung jawab.
- c. Berperilaku positif secara konsisten.
- d. Melaksanakan nilai-nilai ketuhanan yang dianut.

4. Aktif

Bertindak proaktif dalam meningkatkan kompetensi diri secara berkesinambungan untuk berkontribusi terhadap kemajuan organisasi dan pembangunan bangsa. (*Continuous Learning*)

Perilaku utama:

- a. Secara aktif mengidentifikasi kekurangan kompetensi untuk ditindaklanjuti dengan proses pembelajaran yang berkesinambungan.
- b. Proaktif belajar hal yang baru tanpa perlu diminta oleh organisasi.
- c. Proaktif meningkatkan kompetensi secara berkesinambungan.

5. Nasionalis

Bangga atas jati diri bangsa dalam wujud cinta dan loyal terhadap perusahaan sebagai aset bangsa Indonesia. (*Loyal*)

Perilaku utama:

- a. Mengedepankan kepentingan perusahaan dan bangsa daripada kepentingan pribadi.
- b. Berdedikasi tinggi di pekerjaan.
- c. Membela dan menjaga nama baik tim dalam memajukan perusahaan.

6. Gigih

Bekerja keras dalam bertindak mengoptimalkan penggunaan sumber daya di semua proses bisnis untuk mencapai hasil dengan kualitas terbaik. (*Work Excellent*)

Perilaku utama:

- a. Mampu melaksanakan tugas untuk mencapai target dan peningkatan target yang menjadi tanggung jawabnya secara efektif serta efisien.
- b. Mampu meningkatkan motivasi dan daya juang pribadi secara terus menerus untuk meraih prestasi terbaik.
- c. Mampu mendorong rekan kerja secara terus menerus untuk mencapai hasil dengan kualitas terbaik.

7. Apresiatif

Terciptanya kolaborasi melalui pendekatan interpersonal dan metode komunikasi yang efektif untuk mencapai tujuan organisasi dan hubungan yang harmonis serta saling menghormati. (*Human Relationship*)

Perilaku utama:

- a. Memiliki cara pandang yang positif terhadap diri sendiri dan orang lain.
- b. Menjalani komunikasi yang efektif dengan orang lain.
- c. Mengembangkan dan meningkatkan hubungan kolaboratif (menyatu) dengan orang lain.
- d. Memelihara hubungan kolaboratif (menyatu) melalui pengembangan sistem umpan balik.

8. Teladan

Mampu dipercaya dan diandalkan di setiap proses kerja organisasi serta tumbuh kembang di semua aspek dalam pencapaian visi misi AJB Bumiputera 1912. (*Trustworthy*)

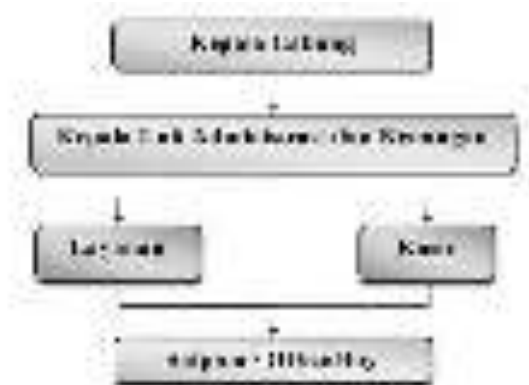
Perilaku utama:

- a. Dipercaya dan berintegritas
- b. Handal dan bertanggung jawab dalam pencapaian hasil dengan kualitas terbaik dan tujuan organisasi.
- c. Melakukan kerjasama yang handal.

2.1.6 Struktur organisasi perusahaan

Dalam melaksanakan kegiatannya, perusahaan perlu menyusun suatu struktur organisasi yang merupakan dasar bagi perusahaan untuk melakukan pembagian kerja, sehingga fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan dapat berjalan lebih efisien dan efektif. Struktur organisasi dibuat agar prinsip efektif dan efisien dapat diterapkan. Berikut struktur organisasi AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya yang dijelaskan dalam bentuk bagan pada Gambar 2.3.

Gambar 2.3 Bagan Organisasi Organik/Defentif AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya



Sumber: Data Internal Perusahaan (2016)

Berdasarkan Gambar 2.3, dapat diuraikan *job description* per jabatan sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

- a. Memimpin pelaksanaan pekerjaan Cabang sebagaimana digariskan Direksi Perusahaan, dalam rangka mencapai tujuan Perusahaan.
- b. Menyampaikan laporan-laporan bulanan kepada Direksi Perusahaan mengenai pelaksanaan kegiatan usaha Cabang.
- c. Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja Perusahaan.
- d. Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka peningkatan produktifitas dan pengembangan karir bawahan.

2. Kepala Unit Administrasi dan Keuangan

- a. Melaksanakan dan mengawasi tertib administrasi dan keuangan kantor.
- b. Melakukan kegiatan pelayanan kepada pemegang polis, agen, dan supervisor.
- c. Melaksanakan dan mengawasi administrasi kesekretariatan dan kearsipan.
- d. Menandatangani laporan administrasi keuangan dan kuitansi premi sesuai ketentuan.

3. Kasir

- a. Mengecek saldo uang dan pencatatan buku kas.
- b. Menyetor dan mengambil uang dari dan ke bank.

- c. Mengajukan kebutuhan kas harian dan mingguan.
- d. Melayani pembayaran premi bagi pemegang polis, agen dan supervisor.

4. Layanan

- a. Melayani pengajuan klaim bagi pemegang polis.
- b. Pencatatan buku agenda surat keluar dan surat masuk.
- c. Mengelola kegiatan operasional mulai dari fungsi pemasaran, pelayanan, dan pengelolaan risiko atas produk asuransi dengan otoritas yang telah diberikan oleh Direksi.

5. Office Boy/Satpam

- a. Membersihkan ruang kantor.
- b. Menyiapkan kebutuhan untuk karyawan kantor.
- c. Mendistribusikan setiap surat yang masuk ke departemen yang bersangkutan dan mengirim surat-surat keluar.
- d. Menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan kantor.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab untuk memasarkan produk-produk asuransi kepada nasabah, AJB Bumiputera 1912 memiliki struktur organisasi tim *Agency* yang dijelaskan pada gambar 2.4 berikut ini:

**Gambar 2.4 Bagan Organisasi *Senior Agency Manager (SAM)*
Kantor Pemasaran *Agency* Tunjungan Surabaya**



Sumber: Data Internal Perusahaan (2016)

Berdasarkan Gambar 2.4, dapat diuraikan *job description* per jabatan sebagai berikut:

1. *Senior Agency Manager (SAM)*

Bertanggungjawab lebih kepada pengembangan kinerja Group Manager dibawah supervisinya, dan terus membangun kekuatan baru dari para *Unit Manager (UM)*.

2. *Unit Manager (UM)*

Bertugas dan bertanggungjawab memantau kinerja para *Financial Consultant* dan harus membangun kekuatan agar dapat sukses menjadi *Unit Manager* berikutnya.

3. *Financial Consultant (Agen)*

Bertugas memberikan solusi keuangan terbaik bagi nasabah melalui produk-produk proteksi dan investasi yang ditawarkan serta berperan penting dalam membantu merencanakan keuangan untuk masa depan nasabah.

2.1.7 Prinsip perusahaan

Setiap perusahaan memiliki prinsip dalam menjalankan roda perusahaan dan manajemen. AJB Bumiputera 1912 memiliki prinsip perusahaan sebagai berikut:

1. Idealisme

AJB Bumiputera 1912 bukan berdiri semata-mata untuk mencari keuntungan, melainkan sebagai alat finansial yang lahir dari komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia melalui bisnis asuransi jiwa.

2. Mutualisme

Sebagai dasar manajemen Perusahaan, nilai sosial mutualisme dimanifestasikan melalui kerjasama, kemitraan, dan sinergi antara pemegang polis dan sesama pemegang polis, antara Perusahaan dan pemegang polis, antara karyawan dan sesama karyawan dalam perusahaan, dan antara karyawan dengan manajemen dalam perusahaan.

3. Profesionalisme

Keunggulan dan kompetensi sumber daya manusia, yang dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan dari waktu ke waktu, menjadikan Perusahaan memiliki sumber daya manusia yang dapat mempertahankan kelangsungan hidup, pengembangan organisasi dan pertumbuhan bisnis.

2.1.8 Produk perusahaan

Perusahaan Asuransi AJB Bumiputera 1912 menawarkan berbagai macam produk jasa yang menarik dan menjadi unggulan bagi para nasabahnya. Setiap produk memiliki manfaat dan ketentuan yang berbeda sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Adapun Jenis Produk yang dimiliki AJB Bumiputera 1912 beragam seperti di bawah ini:

1. Asuransi Jiwa Perorangan, terdiri dari:
 - 1) Mitra Beasiswa adalah program asuransi yang menjamin pembiayaan pendidikan anak sepenuhnya, mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi. Program ini dirancang untuk memastikan agar anak tetap mendapatkan dana beasiswa hingga lulus walaupun jika orangtua mereka meninggal dunia.
 - 2) Mitra Permata adalah program asuransi yang dirancang untuk menyediakan manfaat perlindungan tabungan dengan nilai investasi yang tinggi. Program ini menawarkan fleksibilitas yang tidak terbatas, memungkinkan untuk menentukan pembayaran premi, jumlah uang petanggungan, dan nilai penarikan tabungan.
 - 3) Mitra Melati adalah program asuransi yang dirancang khusus bagi calon pemegang polis yang memiliki perpaduan antara kebutuhan perlindungan dan tabungan atau investasi. Program ini memberikan kesempatan untuk mendapatkan hasil investasi maksimal dari dana asuransi yang disetorkan.
 - 4) Mitra Cerdas adalah program asuransi yang dirancang untuk mengembangkan dana yang calon pemegang polis alokasikan untuk pendidikan anak. Program ini memberikan pemegang polis

kesempatan untuk mendapatkan hasil investasi yang kompetitif dari premi asuransi.

- 5) Mitra Sehat adalah program asuransi yang dirancang mempersiapkan dana untuk membiayai perawatan serta memberikan hasil investasi terbaik dari premi yang dibayar untuk menanggung biaya hidup keluarga dimasa depan saat calon pemegang polis pulih.
- 6) Mitra Abadi adalah program asuransi yang dirancang untuk memberikan perlindungan seumur hidup, memastikan bahwa orang yang calon pemegang polis cintai tetap dapat merasakan perlindungan keuangan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dengan membantu meringankan beban keluarga apabila ditinggalkan salah seorang anggotanya.
- 7) Mitra Poesaka adalah program asuransi yang dirancang untuk memberikan perlindungan asuransi dan tabungan yang terkait dengan program investasi, dengan fleksibilitas yang unik yang memungkinkan calon pemegang polis untuk merubah pembayaran premi, dan meningkatkan nilai pertanggungan.
- 8) Mitra Guru adalah program asuransi yang dirancang untuk memberikan perlindungan bagi para guru di Indonesia. Melalui program ini, para guru akan mendapatkan asuransi perlindungan yang nilainya meningkat setiap tahun. Program ini merupakan perpaduan tabungan dan investasi, yang menyediakan hasil investasi yang kompetitif bagi para guru.
- 9) Mitra BP-Link adalah program asuransi yang dirancang untuk memberikan kemudahan berinvestasi dengan pengembangan dana investasi yang maksimal, fleksibel dan dikelola oleh manajer investasi profesional. Program ini memberikan perlindungan dari asuransi jiwa, rawat inap, pengobatan penyakit kritis.
- 10) Mitra Proteksi Mandiri adalah program asuransi yang menawarkan solusi bagi calon pemegang polis yang ingin menciptakan sendiri kesejahteraan keluarga tanpa mengharapkan kontribusi pihak lain.

11) Mitra Asri adalah program asuransi yang dirancang untuk rakyat Indonesia dengan cukup satu polis guna memberikan perlindungan bagi seluruh anggota keluarga yang disesuaikan kebutuhan dan kemampuan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia dengan membantu meringankan beban keluarga apabila ditinggalkan salah seorang anggotanya.

2. Asuransi Jiwa Kumpulan terdiri dari:

- a) Asuransi Kredit adalah program asuransi yang dirancang untuk memberikan perlindungan bagi mereka yang berhutang kepada lembaga keuangan.
- b) Asuransi Ekawaktu adalah program perlindungan asuransi non-tabungan yang memberikan perlindungan murni terhadap risiko kematian, yang berlaku untuk periode tertentu dan melindungi dari kemungkinan kerugian-kerugian yang terjadi karena kematian karyawan.
- c) Program Kesejahteraan Karyawan adalah program yang dirancang untuk memberikan perlindungan dan keamanan finansial bagi karyawan dan keluarga mereka jika terjadi cacat akibat kecelakaan atau hal lain, kematian tidak terduga, atau berkurangnya penghasilan akibat pensiun.
- d) Asuransi Kecelakaan adalah program asuransi yang dirancang untuk memberikan santunan kepada tertanggung jika terjadi kecelakaan dalam periode asuransi.
- e) Mitra Medicare adalah program asuransi yang memberlakukan metode pelayanan kesehatan dimana tertanggung bebas melakukan perawatan melalui jaringan pemberi layanan kesehatan yang bekerjasama dengan AJB Bumiputera 1912.
- f) Asuransi IDAMAN (Iuran Dana Mantap) adalah program asuransi yang dirancang untuk memberikan perlindungan kematian untuk jangka waktu tertentu hingga maksimum 30 tahun, serta menyediakan dana dalam bentuk akumulasi nilai uang yang meningkat secara progresif dari waktu ke waktu.

3. Asuransi Perorangan Syariah terdiri dari:

- a) Mitra Mabru Plus adalah program asuransi yang dirancang untuk membantu mewujudkan impian tersebut. Mitra Mabru Plus tidak hanya membantu menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, tetapi juga menyediakan dana bagi hasil (Mudharabah) dan asuransi perlindungan, sehingga memungkinkan bagi Anda menunaikan ibadah haji dengan tenang tanpa mencemaskan keluarga di rumah, dan semuanya sesuai dengan Syariah.
- b) Mitra Iqra Plus adalah program asuransi dalam mata uang Rupiah didasarkan pada Syariah dan dirancang untuk memberikan perlindungan dan membiayai pendidikan bagi anak-anak hingga akhir pendidikan mereka.
- c) Mitra Amanah adalah program asuransi yang dirancang sebagai solusi perencanaan keuangan yang bijak dan tepat untuk membantu Anda dan keluarga dalam menjaga dan menunaikan amanah. Mitra Amanah adalah Program Asuransi Jiwa syariah, memberikan berbagai manfaat seperti perlindungan jiwa dan manfaat hasil investasi yang kompetitif. Selain itu, ada manfaat tambahan (*rider*) dengan pilihan seperti santunan meninggal dunia akibat kecelakaan, penggantian biaya harian rawat inap rumah sakit, santunan bebas kontribusi akibat penyakit kritis dan cacat tetap total akibat penyakit ataupun kecelakaan.

4. Asuransi Kumpulan Syariah terdiri dari:

- a) Mitra Amanah adalah program asuransi yang dirancang sebagai solusi perencanaan keuangan yang bijak dan tepat untuk membantu Anda dan keluarga dalam menjaga dan menunaikan amanah. Mmanfaat asuransi ini dengan pilihan seperti santunan meninggal dunia akibat kecelakaan, penggantian biaya harian rawat inap rumah sakit, santunan bebas kontribusi akibat penyakit kritis dan cacat tetap total akibat penyakit.
- b) Mitra Iqra Plus adalah program asuransi dalam mata uang Rupiah didasarkan pada Syariah dan dirancang untuk memberikan

- perlindungan dan membiayai pendidikan bagi anak-anak hingga akhir pendidikan mereka.
- c) Mitra Mabru Plus adalah program asuransi yang dirancang untuk membantu mewujudkan impian tersebut. Mitra Mabru Plus tidak hanya membantu Anda menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, tetapi juga menyediakan dana bagi hasil (Mudharabah) dan asuransi perlindungan.
5. DPLK AJB Bumiputera 1912 merupakan mitra yang tepat dengan solusi tepat untuk membantu masyarakat dalam mewujudkan masa depan yang lebih nyaman. Masa depan yang lebih nyaman hanya dapat dicapai jika terdapat dana pensiun yang dikelola dengan baik serta diatur untuk membantu mereka ketika mereka mencapai usia pensiun dan tidak lagi bekerja. DPLK AJB Bumiputera 1912 ikut serta dalam pembangunan negara dan peningkatan kesejahteraan rakyat melalui penyediaan Dana Pensiun Lembaga Keuangan yang selalu memberikan pilihan investasi yang menguntungkan bagi para pesertanya.

2.2 Deskripsi Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya selama 3 bulan dari 1 Februari 2016 sampai dengan 29 April 2016. Dilaksanakan mulai hari Senin sampai dengan hari Jumat pukul 08.00-15.00. Selama melaksanakan praktik kerja lapangan mahasiswa diberi kesempatan untuk melakukan aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan administrasi perkantoran menggunakan mesin-mesin yang berhubungan dengan kegiatan administrasi, serta berinteraksi dan bersosialisasi dengan lingkungan perusahaan. Kegiatan yang dilakukan mahasiswa selama praktik kerja lapangan di AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Agenda surat keluar

Mengagendakan surat adalah kegiatan mencatat surat keluar ke dalam buku agenda (buku harian). Setiap surat keluar dicatat dan diberi nomor agenda surat keluar. Fungsi buku agenda sebagai berikut:

- a. Sebagai alat bukti keluar masuknya surat.
- b. Untuk mengetahui jumlah surat masuk maupun keluar dalam kurun waktu tertentu.
- c. Untuk mengetahui penomoran surat keluar.
- d. Untuk membantu dalam melakukan pencarian surat.

2. Mengarsip surat

Kearsipan adalah suatu proses mulai dari penciptaan, penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pengendalian, pemeliharaan dan perawatan serta penyimpanan warkat menurut sistem tertentu. Saat dibutuhkan dapat dengan cepat dan tepat ditemukan. Bila arsip-arsip tersebut tidak bernilai guna lagi, maka harus dimusnahkan. Penulis melakukan pengarsipan surat sesuai dengan peraturan perusahaan AJB Bumiputera 1912 yaitu diurutkan sesuai dengan nomor surat mulai dari nomer terkecil sampai terbesar.

3. *Checklist* berkas pengajuan klaim

Setiap pemegang polis yang ingin mengajukan klaim harus menyerahkan syarat-syarat pengajuan klaim. Syarat pengajuan klaim yaitu fotocopy KTP pemegang polis, fotocopy buku rekening, kwitansi pembayaran premi terakhir dan polis asli. Setelah pemegang polis menyerahkan syarat tersebut kepada pihak AJB Bumiputera 1912, maka akan di lakukan *checklist* berkas pengajuan klaim apakah sesuai atau tidak. Jika berkas tidak sesuai atau belum lengkap maka pihak AJB Bumiputera 1912 belum dapat memproses pengajuan klaim tersebut dan berkas harus dilengkapi terlebih dahulu.

4. Pendemoan data pemegang polis

Pendemoan adalah pengecekan data pemegang polis sesuai dengan data di perusahaan. Pendemoan data pemegang polis dapat meliputi nomor polis, status polis, status klaim, nilai tunai polis, premi yang sudah atau belum

dibayar, dan nama agen yang bersangkutan. Pendemoan dilakukan dengan mengunjungi *website* layanan AJB Bumiputera 1912 dan *login* sesuai kantor masing-masing.

5. Menerima Telepon

Penulis menerima telepon dari nasabah AJB Bumiputera 1912, kantor cabang lain atau kantor pusat. Saat menerima telepon, penulis bertugas untuk mentransfer telepon kepada pegawai yang dituju. Apabila pegawai yang dituju tidak berada di tempat, maka penulis menulis pesan dari nasabah dan menyampaikan pesan tersebut kepada pegawai yang dituju.

6. Pembuatan aneka surat

Penulis membuat aneka surat yang ditujukan kepada lingkungan perusahaan misalnya kepada Kantor Pusat, Kantor Wilayah Regional I Jatim, dan antar Kantor Pemasaran Agency AJB Bumiputera 1912.

7. Scan dan email surat keluar

Penulis men-*scan* surat yang telah dibuat dan dikirimkan melalui *e-mail* ke Kantor Wilayah Regional I atau Kantor Pusat.

8. Pengkinian data pemegang polis

Pengkinian data pemegang polis dilakukan setiap hari untuk meng*update* data pemegang polis. Pemegang polis akan diberikan *form* PM 02 “*update* pemegang polis” dari agen yang bersangkutan atau pihak perusahaan. Penulis dapat meng*input* data yang tertera pada *form* tersebut.

9. Pembuatan proposal produk AJB Bumiputera 1912

Penulis hanya dapat membuat proposal produk tertentu antara lain: produk Mitra Cerdas, Mitra Proteksi Mandiri dan Mitra Beasiswa. Pembuatan proposal ini melalui *website* AJB Bumiputera 1912 dan wajib disertakan identitas calon pemegang polis untuk dapat mengisi *form* yang telah disediakan. Proposal ini digunakan agen untuk melakukan proteksi kepada calon pemegang polis agar mengetahui kontrak kerjasama asuransi.

Dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan di AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya terdapat kendala yang dihadapi diantaranya:

1. Saat pendemoan data pemegang polis, nomor polis yang diberikan oleh agen atau pemegang polis tidak sesuai sehingga data atau informasi yang diminta tidak dapat ditemukan.
2. Saat Pembuatan proposal produk AJB Bumiputera 1912, agen tidak memberikan identitas pemegang polis secara lengkap, sehingga pembuatan proposal menjadi terhambat dan dilakukan berulang kali.
3. Saat menerima telepon dari nasabah, nasabah mencari agen atau karyawan yang sudah tidak bekerja di AJB Bumiputera 1912 dan setelah dijelaskan nasabah tidak percaya dan marah-marah.
4. Saat pembuatan aneka surat, surat telah siap cetak, tetapi mesin printer mati atau eror sehingga menghambat pembuatan surat yang seharusnya surat dapat dikirim menjadi tertunda.

2.3 Pembahasan

Pengkinian data (*update data*) pemegang polis adalah suatu perintah untuk memperbarui informasi dari pemegang polis. Pengkinian data (*update data*) berisi profil terbaru dari pemegang polis seperti nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, alamat, no telepon, nama ibu kandung, nomor rekening dan nama bank. Pemegang polis akan mendapatkan *form update data pemegang polis (PM. 02)* dan data dalam *form PM. 02* akan di input pada aplikasi Pengkinian Data Pempol yang terdapat dalam *website* khusus AJB Bumiputera 1912.

AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan telah melaksanakan pengkinian data (*update data*) pemegang polis dengan prosedur yang baik dan benar sesuai ketentuan perusahaan.

2.3.1 Prosedur pengisian form PM.02

1. Agen akan mendapatkan *form update data pemegang polis (PM 02)* dari AJB Bumiputera 1912 seperti gambar berikut ini.

- Setelah itu, pemegang polis atau agen AJB Bumiputera 1912 akan memberikan *form* PM 02 kepada AJB Bumiputera 1912 dan data pada *form* PM 02 akan diinput oleh AJB Bumiputera 1912 di dalam aplikasi Pengkinian Data Pempol.

2.3.2 Prosedur pengkinian data pemegang polis AJB Bumiputera 1912

- Pihak AJB Bumiputera 1912 akan membuka *website* khusus AJB Bumiputera 1912 seperti gambar di bawah ini:

Gambar 2.7 Portal System AJB Bumiputera 1912



Sumber: Data Internal Perusahaan (2016)

Kemudian memilih menu PENGKINIAN DATA PEMPOL seperti gambar di bawah ini:

Gambar 2.8 Menu Portal System AJB Bumiputera 1912



Sumber: Data Internal Perusahaan (2016)

2. Lalu *login* dengan *username* dan *password* yang telah ditentukan oleh AJB Bumiputera 1912 tampak seperti gambar di bawah ini:

Gambar 2.9 Tampilan Pengkinian Data Pempol



Sumber: Data Internal Perusahaan (2016)

3. Kemudian akan mengentry nomor polis yang tercantum pada *form* PM 02 serta mencocokkan nama pemegang polis tampak seperti gambar di bawah ini:

Gambar 2.10 Tampilan Informasi Polis

Sumber: Data Internal Perusahaan (2016)

5. Apabila nomor polis tidak ditemukan, maka akan dilakukan pengecekan *Master File* sesuai form PM 02 menurut nama pemegang polis, tanggal lahir, dan nama ibu kandung.
6. Jika semua data telah masuk kedalam aplikasi, maka rekap data dapat dilihat melalui menu List Pengkinian Pempol dengan mengklik *display*

Gambar 2.13 Tampilan List Pengkinian Pempol



Sumber: Data Internal Perusahaan (2016)

2.3.3 Hambatan dalam pengkinian data pemegang polis

Dalam prosedur pengkinian data pemegang polis AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya terdapat hambatan yang dihadapi diantaranya:

1. Hambatan pada Karyawan
 - 1) Agen kurang teliti dalam pengecekan *form* PM 02 yang telah diisi oleh pemegang polis, sehingga data pada *form* tidak terisi dengan lengkap dan pihak AJB Bumiputera 1912 membutuhkan waktu yang lama dalam pencarian data pemegang polis.
 - 2) Agen memberikan *form* PM 02 kepada pihak AJB Bumiputera 1912 tidak tepat waktu sehingga proses *input* data tidak efektif dan efisien.
2. Hambatan pada Pemegang Polis
 - 1) Kesalahan dalam penulisan nama dan nomor polis pada *form* PM 02

- 2) Pemegang polis tidak mengisi data secara lengkap pada *form* PM 02

3. Hambatan pada Jaringan Internet

- 1) Saat melakukan *input* data koneksi internet tidak stabil sehingga proses *input* data terhenti dan menghambat proses pengkinian data.
- 2) Saat melakukan *input* data terjadi *trouble* jaringan dari kantor pusat, sehingga menghambat proses pengkinian data.

BAB 3

SIMPULAN DAN SARAN

3.1 Simpulan

Setelah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Agency Tunjungan Surabaya selama 3 bulan maka simpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Pengkinian data pemegang polis AJB Bumiputera 1912 sangat penting dilakukan agar data pemegang polis dapat ter-*update* setiap harinya.
2. Pengkinian data pemegang polis berisi informasi atau data terbaru pemegang polis yang berupa nama, alamat, tempat tanggal lahir, nomor telepon, nama bank dan nomer rekening.
3. Pemegang polis wajib menyertakan fotocopy KTP sebagai lampiran *form* PM 02 agar pihak AJB Bumiputera dapat meng*input* data dengan benar dan sesuai dengan KTP yang berlaku.
4. Jika pemegang polis berpindah alamat maka pemegang polis wajib memberitahukan kepada agen atau perusahaan AJB Bumiputera 1912 alamat terbaru agar data pemegang polis dapat di-*update*.
5. Prosedur pengkinian data sebagai berikut: pemegang polis akan mendapatkan *form* PM.02 dari agen atau perusahaan AJB Bumiputera 1912 *form* tersebut berisi data yang wajib diisi oleh pemegang polis, setelah *form* terisi pemegang polis atau agen akan memberikan *form* tersebut kepada pihak AJB Bumiputera 1912 dan pihak AJB Bumiputera 1912 akan meng*input* data tersebut dalam aplikasi Pengkinian Data Pempol melalui *website* khusus AJB Bumiputera 1912.

3.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan simpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perusahaan, diantaranya adalah:

- 1) Saat melakukan pendemoan data pemegang polis sebaiknya Agen menyertakan fotocopy KTP atau identitas pemegang polis dengan jelas dan lengkap agar data atau informasi dapat ditemukan dengan cepat dan benar.
- 2) Sebaiknya Agen lebih teliti dalam pengecekan *form* PM 02 yang telah diisi oleh pemegang polis, agar data dalam *form* dapat terisi lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

<http://mrzon.wordpress.com/tag/pengkinian/>, diakses tanggal 30 Mei 2016, pukul 18.30.

Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat

<http://qieqierizky.blogspot.com/2014/10/pengertian-dan-definisi-dari-prosedur.html#jrlx2BhVbtMuyf5Y.99>, diakses tanggal 30 Mei 2016, pukul 18.30.

Romney, Marshall B. dkk. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Ketigabelas. Jakarta: Salemba Empat.


LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SURAT PERMOHONAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

LAMPIRAN 2

SURAT PENERIMAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN


BUMIPUTERA
PROGRAM PKL

No. : 299/FUSK/PSK/02/2016

Dari : AJH.BUMIPUTERA 1912
Kc. Tanjung Surabaya
Jalan Achmad Yani No 22
Surabaya

Untuk : UNIVERSITAS AIRLANGGA
Fakultas Vokasi
Kampus B
Jl. Sekeloa 65 Surabaya


Dengan Hormat,

Merujuklah kami dari No. 043/UN3.1.14/PP/4/2016 tanggal 22 Januari 2016, kami pada dasarnya menyetujui mahasiswa dari Universitas Airlangga untuk melakukan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan yang akan dilaksanakan pada tanggal 06 Februari 2016 sampai dengan 29 April 2016, yang akan AJH. BUMIPUTERA 1912 mendukung program pemerintah dengan upaya meningkatkan kualitas SDM mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan PKL, sebagai berikut :

NO.	NAMA	NIM
1.	KIKY ARIFANI	0411005130005
2.	ERLITA DWI LAMFITASARI	0411005130025

Demikianlah kami sampaikan, semoga mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya dapat mengikuti kegiatan ini dengan sukses di bawah AJH. BUMIPUTERA 1912 Kantor Cabang Tanjung Surabaya, dan kami berharap mahasiswa Universitas Airlangga dapat berkiprah baik dan sukses.


Surabaya, 01 Februari 2016
AJH. BUMIPUTERA 1912 Kc.
Kc. Tanjung Surabaya


BUMIPUTERA
PROGRAM PKL

Ade Gunawan, Amd.
Pj. Kepala Unit Acara & Yaku

LAMPIRAN 3

FORM PENGKINIAN DATA PEMEGANG POLIS

 PM.02

UPDATE DATA PEMEGANG POLIS

Mengisi data yang tertera ke Pemegang Polis AIS Bumiputera 1912

Nama _____

Alamat Polis : 1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Dengan ini saya akan mengisi (ke) (jika ada) data :

Alamat Home No. _____ **RT/RW** _____

Kantor De Korfing _____

Ayuhul Buncak _____

Gelar _____

Tempor & IP : _____ / _____

Alamat email : _____

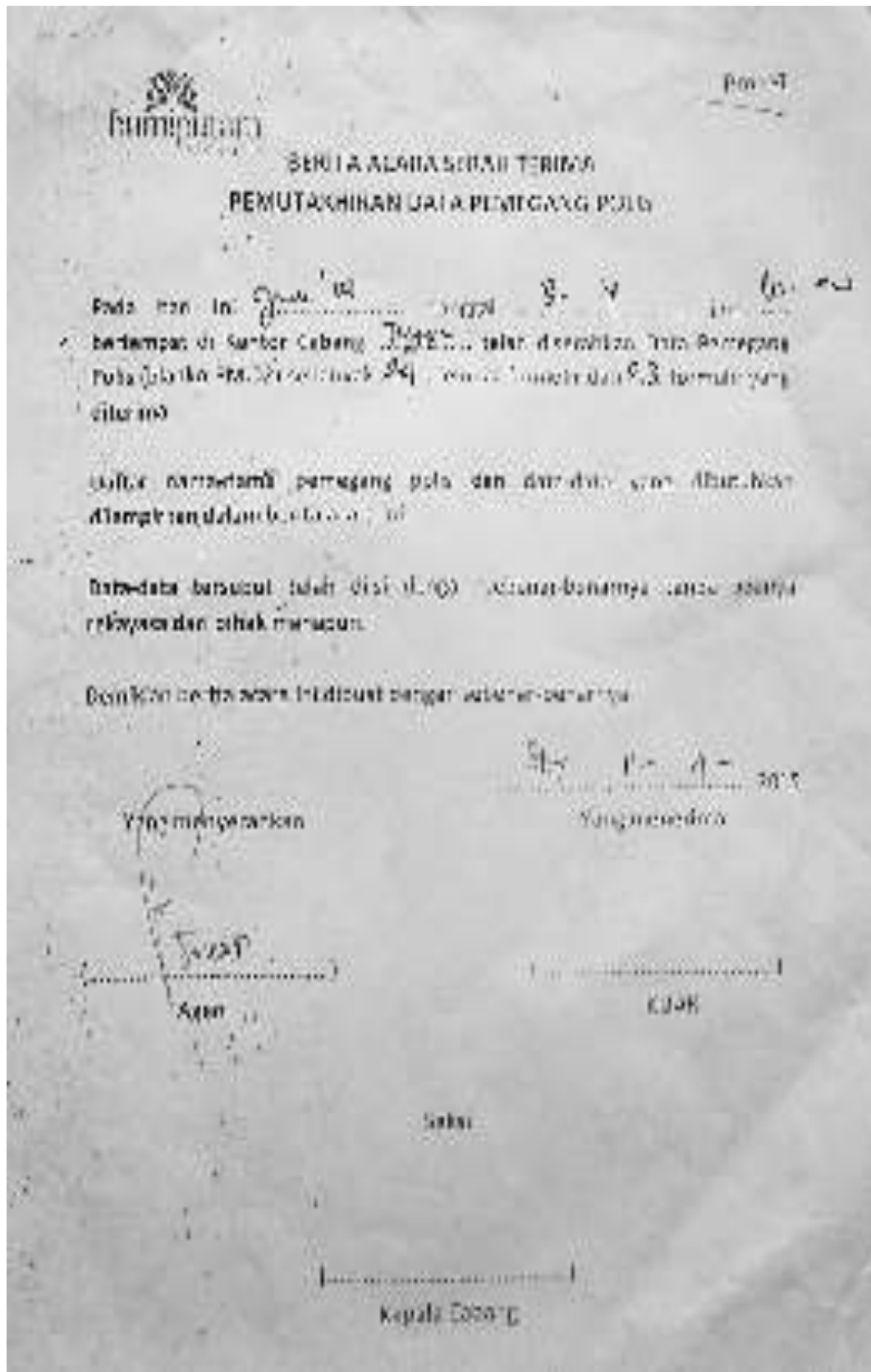
Data Diri

Nama Diri : _____

Nama Para & Mewang : _____

Alamat Rekening : _____

Pelugas AIS Bumiputera 1912 **Pemegang Polis**



LAMPIRAN 4

KARTU KONSULTASI PKL

CATATAN KONSULTASI			
BULAN	Tanggal	Fase Penelitian	REVISI/REVISI
JANUARI	1		
	2		
	3		
	4		
FEBRUARI	1		
	2		
	3		
	4		
MARTI	1		
	2		
	3		
	4		
APRIL	1		
	2		
	3		
	4		
MAY	1	7	1. Menyusun proposal, baik yang akan dipaparkan ke dosen
	2	9	Revisi sub 1 & 2
	3	11	Problematika: Bagaimana cara kerja sistem pendukung
	4	14	Menyusun Bab 2 dan Bab 3
JUNI	1	17	Menyusun Bab 4 dan Bab 5
	2	19	Menyusun Bab 6 dan Bab 7
	3	21	Menyusun Bab 8 dan Bab 9
	4	24	Menyusun Bab 10 dan Bab 11
JULI	1		
	2		
	3		
	4		
AGUSTUS	1		
	2		
	3		
	4		
SEPTEMBER	1		
	2		
	3		
	4		
OKTOBER	1		
	2		
	3		
	4		
NOVEMBER	1		
	2		
	3		
	4		

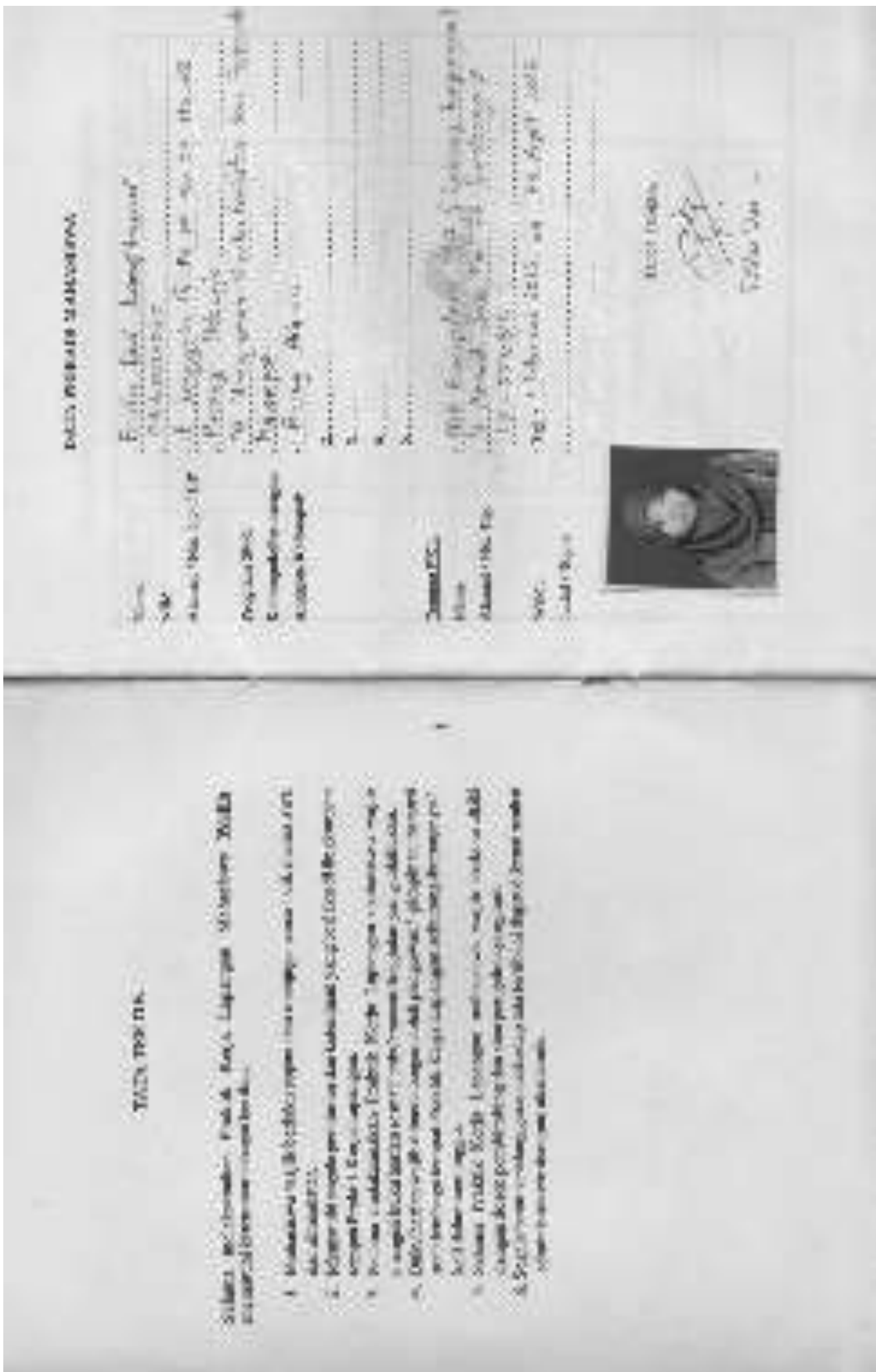
LAMPIRAN 5

SERTIFIKAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN



LAMPIRAN 6

BUKU HARIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN



Tanggal	Tempat Kegiatan	Isi Temu Pagi
Sabtu 14/05/2016	<ul style="list-style-type: none"> • Berdiskusi • Mengunjungi Toko Customer House • Foto + Tanya Jawab • Mengunjungi Toko Customer House • Foto + Tanya Jawab • Mengunjungi Toko Customer House • Foto + Tanya Jawab 	<ul style="list-style-type: none"> • Berdiskusi • Mengunjungi Toko Customer House • Foto + Tanya Jawab • Mengunjungi Toko Customer House • Foto + Tanya Jawab • Mengunjungi Toko Customer House • Foto + Tanya Jawab
Sabtu 15/05/2016	<ul style="list-style-type: none"> • Berdiskusi • Mengunjungi Toko Customer House • Foto + Tanya Jawab • Mengunjungi Toko Customer House • Foto + Tanya Jawab • Mengunjungi Toko Customer House • Foto + Tanya Jawab 	<ul style="list-style-type: none"> • Berdiskusi • Mengunjungi Toko Customer House • Foto + Tanya Jawab • Mengunjungi Toko Customer House • Foto + Tanya Jawab • Mengunjungi Toko Customer House • Foto + Tanya Jawab

Fungsi	Arahan Kegiatan	Tahap Kegiatan
<ul style="list-style-type: none"> • Berdiskusi • Mengidentifikasi lokasi, waktu, dan tempat • Menentukan lokasi kegiatan • Menentukan waktu kegiatan • Menentukan tempat kegiatan • Menentukan alat dan bahan • Menentukan cara pelaksanaan • Menentukan cara evaluasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Berdiskusi • Mengidentifikasi lokasi, waktu, dan tempat • Menentukan lokasi kegiatan • Menentukan waktu kegiatan • Menentukan tempat kegiatan • Menentukan alat dan bahan • Menentukan cara pelaksanaan • Menentukan cara evaluasi 	<p style="text-align: center;">R</p> <p style="text-align: center;">Ade Gernawan, A.Md. P. Psikologi, Universitas Airlangga</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Berdiskusi • Mengidentifikasi lokasi, waktu, dan tempat • Menentukan lokasi kegiatan • Menentukan waktu kegiatan • Menentukan tempat kegiatan • Menentukan alat dan bahan • Menentukan cara pelaksanaan • Menentukan cara evaluasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Berdiskusi • Mengidentifikasi lokasi, waktu, dan tempat • Menentukan lokasi kegiatan • Menentukan waktu kegiatan • Menentukan tempat kegiatan • Menentukan alat dan bahan • Menentukan cara pelaksanaan • Menentukan cara evaluasi 	<p style="text-align: center;">R</p> <p style="text-align: center;">Ade Gernawan, A.Md. P. Psikologi, Universitas Airlangga</p>

REKAM JEKAL PERUSAHAAN PROSEKSI (0048-3)		Tanggal Pengisian
Tanggal 20 April 2014	<p>Aspek Kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Partisipasi Partisipasi dalam Tim Kerja Partisipasi dalam Tim Kerja Partisipasi dalam Tim Kerja Partisipasi dalam Tim Kerja Partisipasi dalam Tim Kerja 	<p>Tanggal Pengisian</p> <p>20 April 2014</p>
Tanggal 20 April 2014	<p>Aspek Kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Partisipasi Partisipasi dalam Tim Kerja Partisipasi dalam Tim Kerja Partisipasi dalam Tim Kerja Partisipasi dalam Tim Kerja Partisipasi dalam Tim Kerja 	<p>Tanggal Pengisian</p> <p>20 April 2014</p>
Tanggal 20 April 2014	<p>Aspek Kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Partisipasi Partisipasi dalam Tim Kerja Partisipasi dalam Tim Kerja Partisipasi dalam Tim Kerja Partisipasi dalam Tim Kerja Partisipasi dalam Tim Kerja 	<p>Tanggal Pengisian</p> <p>20 April 2014</p>

Tugas	Aras Sistem	Fase Kerja	Tahap	Aras Sistem	Tahap Kerja
<ul style="list-style-type: none"> 1. Analisis 2. Identifikasi 3. Definisi 4. Spesifikasi 5. Analisis 6. Desain 7. Implementasi 8. Evaluasi 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi 2. Analisis 3. Definisi 4. Spesifikasi 5. Analisis 6. Desain 7. Implementasi 8. Evaluasi 	<p>Ado Gunawan, AMT di Yogyakarta</p>	<p>Ado Gunawan, AMT di Yogyakarta</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi 2. Analisis 3. Definisi 4. Spesifikasi 5. Analisis 6. Desain 7. Implementasi 8. Evaluasi 	<p>Ado Gunawan, AMT di Yogyakarta</p>
<ul style="list-style-type: none"> 1. Analisis 2. Identifikasi 3. Definisi 4. Spesifikasi 5. Analisis 6. Desain 7. Implementasi 8. Evaluasi 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi 2. Analisis 3. Definisi 4. Spesifikasi 5. Analisis 6. Desain 7. Implementasi 8. Evaluasi 	<p>Ado Gunawan, AMT di Yogyakarta</p>	<p>Ado Gunawan, AMT di Yogyakarta</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi 2. Analisis 3. Definisi 4. Spesifikasi 5. Analisis 6. Desain 7. Implementasi 8. Evaluasi 	<p>Ado Gunawan, AMT di Yogyakarta</p>
<ul style="list-style-type: none"> 1. Analisis 2. Identifikasi 3. Definisi 4. Spesifikasi 5. Analisis 6. Desain 7. Implementasi 8. Evaluasi 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi 2. Analisis 3. Definisi 4. Spesifikasi 5. Analisis 6. Desain 7. Implementasi 8. Evaluasi 	<p>Ado Gunawan, AMT di Yogyakarta</p>	<p>Ado Gunawan, AMT di Yogyakarta</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi 2. Analisis 3. Definisi 4. Spesifikasi 5. Analisis 6. Desain 7. Implementasi 8. Evaluasi 	<p>Ado Gunawan, AMT di Yogyakarta</p>

REKONSTRUKSI PESAN PROGRAM DI LAMDA II		REKONSTRUKSI PESAN PROGRAM DI LAMDA II	
Tanggal	Isi Message	Isi Message	Isi Message
Kamis 1 April 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Berlatar • Mengekspresikan perasaan • Mengungkapkan perasaan • Mengungkapkan perasaan • Mengungkapkan perasaan 	<p>Agina Tidak</p> <p>Wahai Pili</p>	<p>Agina Tidak</p> <p>Wahai Pili</p>
Jumat 2 April 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Berlatar • Mengekspresikan perasaan • Mengekspresikan perasaan • Mengekspresikan perasaan • Mengekspresikan perasaan 	<p>Agina Tidak</p> <p>Wahai Pili</p>	<p>Agina Tidak</p> <p>Wahai Pili</p>

REPERTORIUM POKOK BAHAN DEPOSISI II		REPERTORIUM POKOK BAHAN DEPOSISI II	
Urut	Jenis Kegiatan	Tanggal Kegiatan	Tanggal Kegiatan
1	<ul style="list-style-type: none"> Berkas Ang. P. 10 Ang. P. 10 Ang. P. 10 Ang. P. 10 Ang. P. 10 		
2	<ul style="list-style-type: none"> Berkas Ang. P. 10 Ang. P. 10 Ang. P. 10 Ang. P. 10 Ang. P. 10 		
3	<ul style="list-style-type: none"> Berkas Ang. P. 10 Ang. P. 10 Ang. P. 10 Ang. P. 10 Ang. P. 10 		
4	<ul style="list-style-type: none"> Berkas Ang. P. 10 Ang. P. 10 Ang. P. 10 Ang. P. 10 Ang. P. 10 		

MENCANTUMI PELAKSANA PROGRAM PENELITIAN

Tanggal	Materi	Lokasi Tujuan
	<p>1. Cara kerja mesin pemrosesan data</p> <p>2. Cara kerja mesin pemrosesan data</p> <p>3. Cara kerja mesin pemrosesan data</p> <p>4. Cara kerja mesin pemrosesan data</p>	<p>1. Gedung 1000</p> <p>2. Gedung 1000</p> <p>3. Gedung 1000</p> <p>4. Gedung 1000</p>

MENCANTUMI PELAKSANA PROGRAM PENELITIAN

Tanggal	Materi	Lokasi Tujuan

LAMPIRAN 7

DOKUMENTASI PRAKTIK KERJA LAPANGAN



**Menelpon nasabah
AJB Bumiputera 1912**



**Melakukan pengkinian data
pemegang polis AJB Bumiputera**



**Melakukan pendemoan data pemegang polis
AJB Bumiputera 1912**



Mengagenda surat keluar



Mengarsip surat



**Foto bersama Kepala Cabang, KUAk, Agen dan Karyawan
AJB Bumiputera 1912**