

BAB 3

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang, pembahasan dan pengamatan selama praktik kerja lapangan maka simpulan yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan administrasi pada Asuransi Jiwa Bumiputera Kantor Pemasaran *Agency* Surabaya Kota meliputi keseluruhan proses mulai dari menentukan bentuk dan tujuan organisasi, cara mencapai tujuan, siapa saja yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pencapaian tujuan ini, pengendalian proses pelaksanaan, sampai bagaimana memberdayakan instrumen atau sumber yang terbatas.
2. Transaksi penerimaan nasabah baru memerlukan berbagai macam dokumen yang merupakan bukti fisik untuk memasukkan data kedalam sistem online.
3. Mencetak dokumen adalah suatu kegiatan yang paling sering dilakukan oleh beberapa karyawan, di mana bukti fisik sering dibutuhkan nantinya pada saat klaim diajukan oleh nasabah.
4. Syarat-syarat penerimaan nasabah baru yaitu seperti melengkapi surat Keterangan identitas, riwayat kesehatan, pengisian Surat Permintaan
5. Masing-masing peran yang dimiliki oleh seluruh bagian divisi yang berhubungan dengan kegiatan administrasi penerimaan nasabah baru.
6. Prosedur administrasi penerimaan nasabah baru mulai dari beberapa tahap yaitu dari bagian pelayanan administrasi melakukan pemeriksaan fisik Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ) serta pengentryan data pada sistem penyimpanan dokumen, kemudian fisik SPAJ diserahkan ke bagian kasir untuk pemeriksaan fisik SPAJ serta bukti pembayaran premi pertama, setelah itu diserahkan ke bagian Kepala Administrasi dan Keuangan (KUAK) untuk disetujui setelah itu *Senior Agency Manager* (SAM) memberikan persetujuan dan pengesahan agar data dokumen bisa

segera dikirimkan ke Diopio kantor wilayah Surabaya untuk diterbitkan buku polis.

3.2 Saran

Selama melaksanakan praktik kerja lapangan di bagian *Sales Administration Suporting* (SAS) pada PT Asuransi Jiwa Bumiputera Kantor Pemasaran *Agency* Surabaya Kota, dapat dikemukakan beberapa saran :

1. Untuk permasalahan kurangnya komunikasi antar divisi sebaiknya perlu diperbaiki agar tidak terjadi *miss communication*, dengan cara melakukan evaluasi kinerja jika perlu setiap minggu agar semua kendala yang terjadi dapat diselesaikan dengan baik.
2. Untuk permasalahan kurangnya sumber daya manusia administrasi sebaiknya perlu dilakukan rekrutmen dan seleksi untuk menambah sumber daya manusia yang terbatas.
3. Sebaiknya pemeliharaan sistem atau *maintenance* dilakukan secara berkala, mengingat aktivitas perusahaan yang sangat padat, supaya tidak mengganggu kegiatan administrasi perusahaan dan SPO dapat berjalan lancar.
4. Ketika terjadi pemeliharaan sistem atau *maintenance* sebaiknya perusahaan juga tetap melakukan kegiatan administrasi dengan cara manual yaitu tetap menerima Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ), dengan syarat setelah pemeliharaan sistem selesai akan segera dilakukan pengentryan sistem dokumen, upaya itu dilakukan agar tidak terjadi penumpukan pekerjaan.
5. Pada saat perubahan posisi karyawan (*rolling*), hendaknya karyawan lama yang akan pindah posisi menginformasikan dan memastikan kepada karyawan baru yang akan menempati posisinya bahwa dokumen arsip semasa penjabatan lama ada, lengkap dan tersimpan pada lemari yang digunakan untuk menyimpan semua dokumen.