

BAB II

DESKRIPSI PT TPI JAKARTA

2.1. Sejarah Perusahaan

PT. TPI merupakan perusahaan asuransi umum (*general insurance*) berdiri pada 25 November 1981 dengan, akta notaris Tan Thong Kie No. 9/1981. PT. TPI merupakan anak perusahaan PT. Pertamina (Persero) dan menjadi andalan dalam memberikan layanan perasuransian di berbagai proyek energi PT. Pertamina (Persero) beserta anak perusahaannya.

TPI menyadari bahwa perusahaan harus merubah diri bila ingin mengulang masa keemasannya, sebagai perusahaan yang memiliki pangsa pasar terbesar di Indonesia di era tahun 1990-an. TPI memperbarui visi, misi, dan tata nilai perusahaan yang *in line* atau selaras dengan tata nilai pemegang saham utama, yaitu PT. Pertamina (Persero), pada tahun 2013.

Visi TPI adalah: menjadi perusahaan asuransi yang unggul, terpercaya dan menciptakan nilai tambah berkelanjutan bagi seluruh stakeholders.

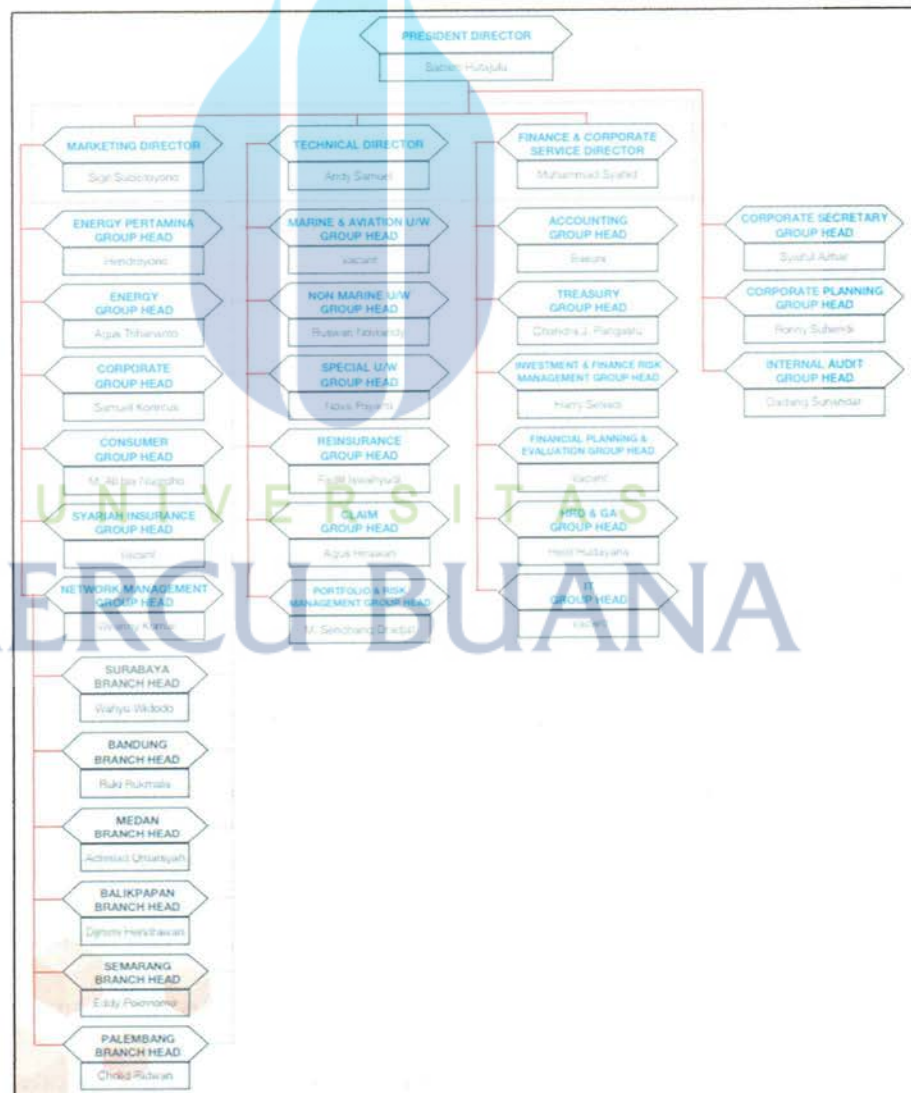
Misi TPI, adalah:

- 1) Mengoptimalkan nilai perusahaan secara berkelanjutan.
- 2) Menciptakan pelanggan melalui pelayanan jasa asuransi yang prima.
- 3) Mengembangkan kapabilitas dan kompetensi sumberdaya manusia menjadi insan yang profesional, kompetitif dan peduli.
- 4) Memberdayakan perusahaan menuju perusahaan asuransi yang berkelas dunia dan menjadi kebanggaan Bangsa Indonesia.

Tata Nilai TPI adalah:

- 1) Bersih.
- 2) Bersaing.
- 3) Fokus pada Pelanggan.
- 4) Komersial.
- 5) Komitmen.
- 6) Peduli.

Gambar struktur perusahaan PT. TPI berdasarkan *Annual Report-2015*, sebagai berikut:



Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT. TPI
Sumber *Annual Report-2015*

Struktur PT. TPI pada tahun 2015, dijelaskan sebagai berikut:

- 1) TPI dipimpin oleh seorang Presiden Direktur dan memiliki tiga direktorat yang masing-masing dipimpin oleh seorang Direktur, yaitu: Direktorat Pemasaran, Direktorat Teknik, dan Direktorat Keuangan dan Jasa Perusahaan.
- 2) Masing-masing Direktorat membawahi sejumlah Group, yang dipimpin oleh Group Head.
- 3) TPI memiliki enam kantor cabang di Surabaya, Bandung, Medan, Balikpapan, Semarang dan Palembang, yang bertanggung jawab kepada Network Management Group Head.
- 4) Struktur organisasi mencerminkan proses bisnis inti Perusahaan, yaitu: *marketing, underwriting, claim* dan *cash management*. Proses bisnis pendukung digambarkan, selain dari *marketing, underwriting, claim* dan *cash management*.

2.2. Lingkup dan Bidang Usaha

PT. TPI didirikan untuk memberikan layanan perasuransian di segmen energi meliputi *oil and gas* maupun *non oil and gas*. TPI mengembangkan lini produk baru selain segmen energi, yaitu sektor keuangan (*financial lines insurance*) dan *retail corporation*.

Uraian produk asuransi tersebut adalah sebagai berikut:

1) Asuransi Energi.

Produk Asuransi Energi adalah produk asuransi yang berkaitan dengan risiko-risiko yang dapat timbul dalam kegiatan operasional perusahaan

migas, seperti pengeboran dan pengolahan minyak dan gas, risiko panas bumi dan risiko listrik. Produk-produk yang termasuk dalam asuransi energi, adalah:

(1) *Offshore Program Insurance* (OffPI), yaitu: pertanggung jawaban asuransi terhadap berbagai peralatan yang digunakan dalam kegiatan operasional perusahaan migas seperti *rig* pengeboran, tempat penyimpanan *offshore*, fasilitas pemrosesan, peralatan pelengkap atau peralatan lainnya yang terkait dengan pengeboran migas dan panas bumi (*geothermal drilling*).

(2) *Onshore Program Insurance* (OnPI), yaitu: pertanggung jawaban asuransi terhadap aset yang terkait dengan kegiatan industri migas pada wilayah *onshore* seperti kilang migas dan kilang petrokimia, termasuk gangguan bisnis (*business interruption*).

(3) *Business Interruption Insurance* (BII), yaitu: pertanggung jawaban asuransi kepada perusahaan migas terhadap kerugian usaha dan kenaikan biaya produksi sebagai akibat dari kerusakan peralatan yang digunakan oleh perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya.

(4) *Tailor made Policies Insurance*, yaitu: pertanggung jawaban asuransi terhadap berbagai risiko khusus yang timbul di berbagai kegiatan operasional industri migas, sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

2) Asuransi *Engineering*.

Produk Asuransi *Engineering* menjamin kerugian karena terhambatnya proyek bangunan dalam masa konstruksi, proyek pemasangan mesin, dan kerusakan peralatan elektronik akibat kecelakaan.

3) Asuransi Kelautan dan Penerbangan.

Produk Asuransi Kelautan dan Penerbangan, memberikan perlindungan terhadap berbagai risiko yang dapat timbul dalam kegiatan pengangkutan barang di laut, darat dan udara.

4) Asuransi Kebakaran dan Properti.

Produk Asuransi Properti, menjamin risiko kerugian atas aset, bangunan, dan isi bangunan.

5) Asuransi Kredit, Penjaminan dan Kontra Garansi Bank.

Asuransi Kredit dan Penjaminan memberikan perlindungan kepada tertanggung atas risiko kegagalan debitur melunasi fasilitas kredit pinjaman tunai, seperti kredit modal kerja, kredit perdagangan yang diberikan oleh bank umum/ lembaga pembiayaan keuangan. Asuransi Kontra Garansi Bank memberikan jaminan garansi bank yang diterbitkan oleh bank untuk kepentingan prinsipal sebagaimana dipersyaratkan oleh *obligee*. TPI akan membayar ganti rugi kepada pihak bank atas klaim/ pencairan garansi bank yang diajukan oleh *obligee*.

6) Asuransi Aneka.

Produk Asuransi Aneka mencakup jaminan risiko yang tidak terjamin dalam produk asuransi lainnya, seperti tuntutan dari pihak ketiga, risiko kerugian keuangan, sampai dengan risiko kerugian pada kendaraan bermotor.

7) Asuransi *Personal Lines*

Produk Asuransi *Personal Lines* adalah segmen retail, terdiri dari: Asuransi Rumah Tinggal, Asuransi Kendaraan Bermotor, dan Asuransi Kecelakaan Diri.

8) Asuransi Kesehatan.

Produk Asuransi Kesehatan memberikan jaminan berupa manfaat medis atau yang diperlukan secara medis, termasuk penyediaan alat bantu yang diperlukan atau diperuntukkan dalam rangkaian tindakan medis.

9) Asuransi Umum Syariah.

Produk Asuransi Syariah merupakan produk-produk asuransi yang pengelolaannya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah.

10) Jasa UNIVERSITAS

TPI menyediakan layanan yang dapat membantu pelanggan memetakan risiko, seperti: layanan manajemen risiko, layanan *risk valuation*, layanan *risk survey assessment*.

2.3. Sumber Daya

Sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan berintegritas sangat diperlukan untuk dapat menjalankan operasional perusahaan secara baik dan benar. TPI dikenal sebagai perusahaan asuransi yang memiliki SDM dengan

keahlian dan pengalaman di bidang energi, khususnya minyak dan gas bumi. *Underwriter* TPI dengan pengalaman bertahun-tahun dikenal mampu menangani pekerjaan *underwriting* risiko yang rumit. Sasaran TPI dalam pembangunan SDM, adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan penataan organisasi dan pengelolaan SDM sesuai dengan kebutuhan dan tantangan bisnis, yang berorientasi pada kinerja.
- 2) Membangun Budaya Perusahaan yang kuat.
- 3) Menyiapkan SDM yang profesional, berorientasi pada kinerja.

Strategi untuk mencapai sasaran tersebut diatas adalah, sebagai berikut:

- 1) Membangun organisasi, SDM dan Budaya Perusahaan secara berkesinambungan.
- 2) Menyiapkan SDM yang profesional dan berintegritas tinggi sesuai dengan standar perusahaan secara berkesinambungan.
- 3) Program mutasi dan rotasi SDM antar *Group* dalam TPI *Group*.
- 4) Pendidikan dan sertifikasi profesi asuransi yang berkesinambungan.

TPI telah memberlakukan pendekatan *fair reward & punishment* untuk meningkatkan kinerja pekerjanya. Perusahaan memberlakukan sistem penilaian kinerja dengan menggunakan *Performance Management System* (PMS) di seluruh fungsi.

2.4. Tantangan Bisnis

Tahun 2015 merupakan tahun pembaruan bagi TPI, ditandai dengan perubahan visi, misi dan nilai-nilai/ tata nilai perusahaan yang baru. Pembaruan

tersebut bertujuan, pertama meningkatkan pertumbuhan segmen pasar, kedua peningkatan profitabilitas, dan ketiga mencapai *sustainability* yaitu kondisi puncak kinerja yang berkelanjutan sehingga operasi perusahaan tetap mencetak pertumbuhan dan laba bersih.

Strategi untuk mencapai ketiga sasaran tersebut adalah, meningkatkan premi bruto (*sales revenue*), meningkatkan hasil *underwriting* (hasil operasi asuransi), meningkatkan hasil non-operasi dan penyediaan SDM professional. Implementasi strategi diatas adalah dengan cara:

- 1) Keseimbangan antara konsumen segmen ritel dan konsumen segmen korporasi.
- 2) Strategi *pricing* yang lebih kompetitif.
- 3) Meningkatkan *distribution channel*, dengan cara penambahan cabang dan kemitraan dengan perusahaan-perusahaan lain sehingga mampu memberikan '*bundling product*' yang kompetitif.
- 4) TPI sebagai anak perusahaan PT Pertamina (Persero) dapat menjadi *leverage* atau daya ungkit dalam meningkatkan pendapatan dari perusahaan-perusahaan di bawah kelompok bisnis Pertamina (*Group Pertamina*).

2.5. Proses Bisnis

Perusahaan asuransi bertugas menjamin tingkat *assurance* atau kepastian dalam menanggung risiko nasabah, melalui hukum kontrak asuransi yang disepakati, antara nasabah dengan penanggung risiko yaitu perusahaan asuransi.

Konsep umum asuransi kerugian adalah fokus pada pertanggung jawaban harta benda individu, kecelakaan, sebagian pertanggung jawaban kesehatan dan hubungan bisnis lainnya yang bukan asuransi jiwa. Pemasaran produk asuransi kerugian dilakukan dengan beberapa cara, yaitu penjualan melalui agen, broker, dan secara langsung kepada para konsumen.

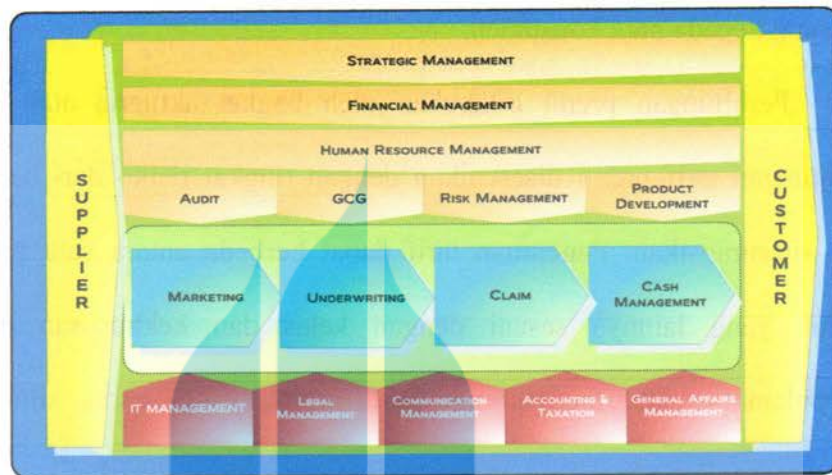
Perhitungan premi dilakukan oleh bagian aktuaria atau *underwriting*. Perhitungan tarif premi disesuaikan dengan tingkat risiko dari barang dan jasa yang diasuransikan. Penentuan tarif dapat berbeda antara satu produk dengan produk yang lainnya sesuai dengan kelas dan kekhususan produk. Polis diterbitkan setelah menghitung tarif premi yang harus ditanggung oleh tertanggung. Polis berisikan aturan hukum yang harus diperhatikan dan dipahami dengan baik oleh tertanggung untuk kemudian ditandatangani.

Perusahaan asuransi mengelola risiko dengan cara menahan risiko tersebut sesuai kapasitas kemampuannya atau mengalihkan sebagian risiko tersebut kepada perusahaan asuransi atau pihak lainnya. Pengalihan risiko tersebut, dikenal sebagai mekanisme reasuransi. Nasabah akan melakukan klaim terhadap perusahaan asuransi, jika risiko yang diasuransikan oleh nasabah terjadi. Penilaian baik atau tidak sebuah perusahaan asuransi dilihat dalam proses penanganan klaim, yang menjadi acuan bagi nasabah atau calon nasabah.

Perusahaan asuransi membayar tuntutan klaim sesuai dengan yang dipertanggung jawaban secara pantas dan *fair*. Klaim merupakan pusat biaya yang sesungguhnya (*cost center*), sedangkan biaya yang lain hanya merupakan biaya operasional rutin. Besaran klaim harus diperhitungkan dengan baik oleh

perusahaan asuransi kerugian, karena besaran jumlah angka klaim, menentukan dalam memperhitungkan tingkat laba perusahaan asuransi kerugian.

Urutan proses bisnis diatas digambarkan oleh PT. TPI seperti pada Gambar 2.2 dibawah ini:



Gambar 2.2 *Value chain*-Proses Bisnis TPI
Sumber Dokumentasi POA (2013)

Proses bisnis asuransi dibagi dalam dua kelompok besar yaitu: proses bisnis inti dan proses bisnis pendukung. Proses pertama adalah proses bisnis inti (*core business*), yaitu rangkaian proses bisnis yang berawal dari penawaran maupun penerimaan risiko melalui *distribution chanel* yang dimiliki, yaitu *direct, broker, agent* pada bagian fungsi pemasaran atau *marketing*. Proses berlanjut pada penilaian risiko pada fungsi *underwriting*, penanganan *claim* oleh fungsi *claim* dan fungsi hutang piutang pada bagian *cash management*.

Proses kedua adalah proses dukungan (*supporting business*), yaitu rangkaian proses yang mendukung semua kegiatan proses bisnis inti, yang terdiri dari fungsi-fungsi: *Information Technology Management, Legal Management, Communication Management, General Affairs Management, Accounting & Taxation, Internal Audit, Risk Management, Product development*, dan *HRMS*.