

**EVALUASI SISTEM PENJUALAN POLIS PADA PT.  
ASURANSI PERISAI LISTRIK NASIONAL (PLN  
INSURANCE) CABANG SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**



Disusun oleh :

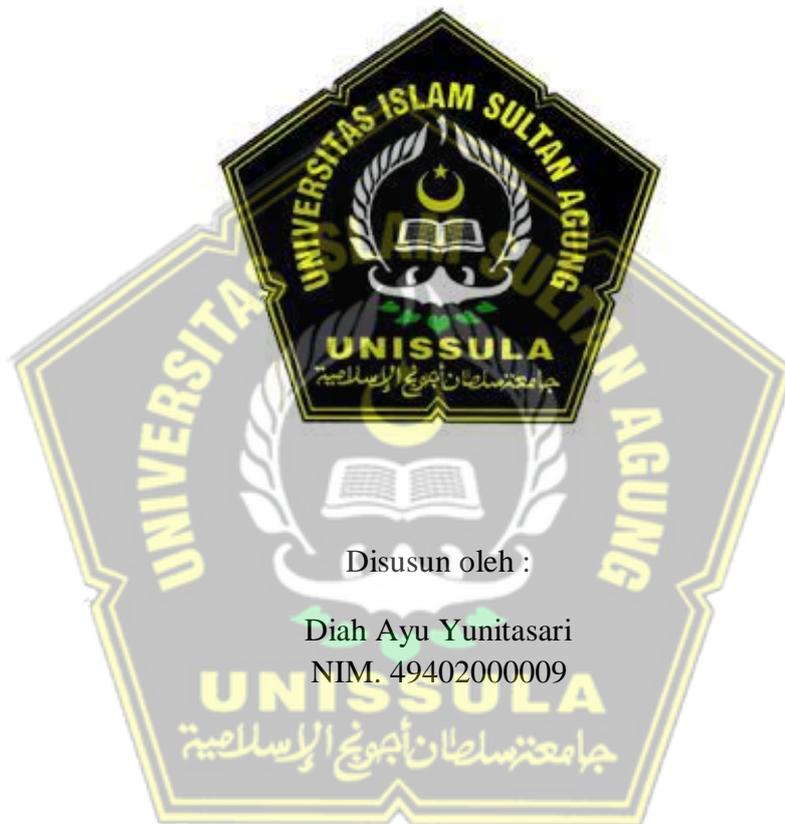
Diah Ayu Yunitasari  
NIM. 49402000009

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2023**

**EVALUASI SISTEM PENJUALAN POLIS PADA PT.  
ASURANSI PERISAI LISTRIK NASIONAL (PLN  
INSURANCE) CABANG SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Akuntansi



Disusun oleh :

Diah Ayu Yunitasari

NIM. 49402000009

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diah Ayu Yunitasari

NIM : 49402000009

Program Studi : D-III Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul :

**“EVALUASI PENJUALAN POLIS PADA PT. ASURANSI PERISAI LISTRIK NASIONAL (PLN INSURANCE) CABANG SEMARANG”**

Merupakan hasil karya sendiri (bersifat original), bukan merupakan tiruan atau duplikasi dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dicabut gelar yang telah saya peroleh.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapa pun.

Semarang, 12 Februari 2023  
Yang Menyatakan



## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir diajukan oleh :

Nama : Diah Ayu Yunitasari

NIM : 49402000009

Program Studi : DIII Akuntansi

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Penjualan Polis Pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang

Telah berhasil di pertahankan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Akuntansi pada Program Studi DIII Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penguji 2

Dr. Hj. Winarsih., SE., M.Si  
NIK. 211415029

Semarang, 20 Februari 2023

Penguji 1

Dr. Edy S., SE., M.Si., Akt  
NIK. 211406018

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Akuntansi

Fakultas Ekonomi UNISSULA

Ahmad Rudy Yuliato SE., M.Si., Akt  
NIK.211415028

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir diajukan oleh :

Nama : Diah Ayu Yunitasari

NIM : 49402000009

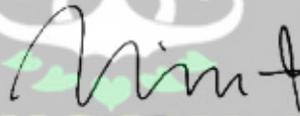
Program Studi : DIII Akuntansi

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Penjualan Polis Pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang

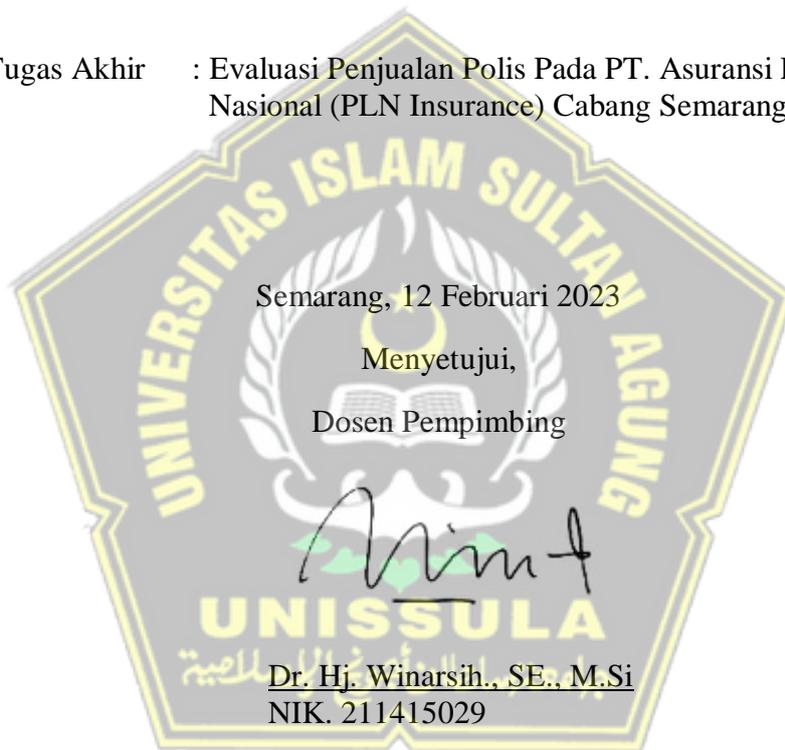
Semarang, 12 Februari 2023

Menyetujui,

Dosen Pempimbing



Dr. Hj. Winarsih., SE., M.Si  
NIK. 211415029



## KATA PENGANTAR

Ucapan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya. Sholawat dan salam selalu kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW serta keluarga, sahabat serta seluruh umat Rasulluallah SAW di bumi ini.

Penyusunan Tugas Akhir ini ditujukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada program studi DIII Akuntansi Fakultas Ekonomi dengan judul “Evaluasi Sistem Penjualan Polis Pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang”

Ucapan Terima Kasih penulis sampaikan kepada beberapa pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan pengarahan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ahmad Rudi Yulianto, S.E., M.Si , selaku Ketua Program Studi DIII Akuntansi Universitas Islam ultan Agung Semarang.
3. Dr. H. Winarsih., SE., M.Si , selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Sri Mulyaningsih , sebagai ibu terhebat yang selalu memberikan dukungan melalui pengorbanan dalam bentuk apa pun.

5. Bapak Imam Wicaksono , selaku kepala cabang PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang.
6. Seluruh Staff dan Pegawai Kantor PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang yang telah membantu penulis.
7. Seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan dan mendampingi saat penyusunan Tugas Akhir ini.

Penyusunan Tugas Akhir ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan didalam penyusunan Tugas Akhir ini karena keterbatasan pengetahuan penulis. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak.

Dengan tersusunnya Tugas Akhir ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi para pembacanya, khususnya bagi penulis dan bagi para generasi muda yang akan datang.

Semarang, 12 Februari 2023

Penyusun

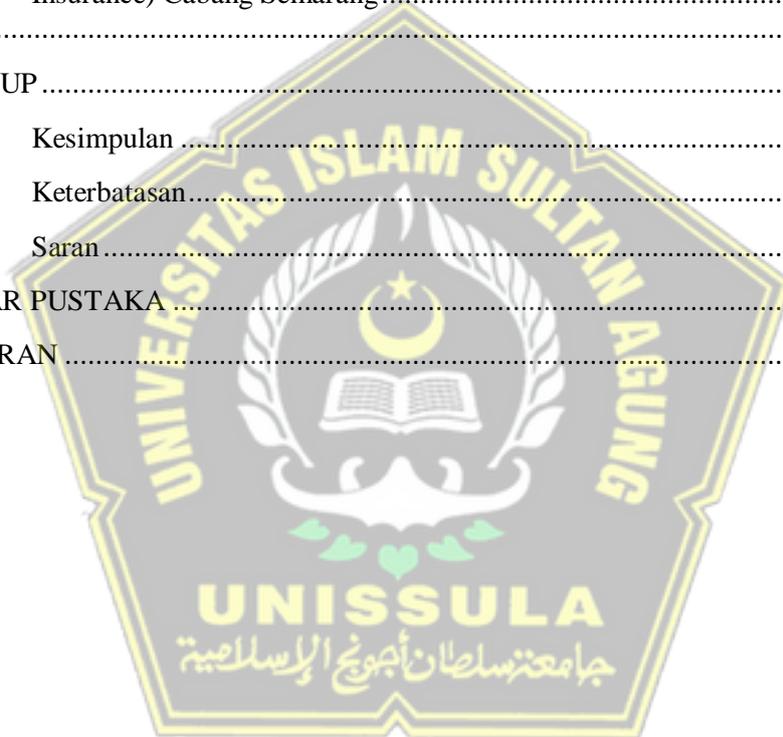


Diah Ayu Yunitasari

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
ABSTRAK .....	vii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Risiko.....	6
2.2 Asuransi .....	6
2.3 Sistem Penjualan Polis.....	13
2.4 Prosedur Penjualan Polis.....	15
2.5 Flowcharts Penjualan Polis Sesuai SOP .....	18
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN .....	19
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Objek Penelitian .....	19
3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	19
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	20

BAB IV .....	22
HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN .....	22
4.1    Gambaran Umum PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional .....	22
4.2    Sistem dan Prosedur Penjualan Polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang .....	23
4.3    Pembahasan.....	29
4.3.1    Sistem Penjualan Polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang .....	29
4.3.2    Kelebihan dan Kelemahan Sistem Penjualan Polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang .....	32
4.3.3    Strategi yang Digunakan PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang .....	34
BAB V.....	36
PENUTUP .....	36
5.1    Kesimpulan .....	36
5.2    Keterbatasan.....	37
5.3    Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA .....	38
LAMPIRAN .....	39



## DAFTAR GAMBAR

*Gambar 2. 1 Flowcharts Sistem Penjualan Polis Sesuai SOP..... 18*

*Gambar 4. 1 Charts Pemegang Saham PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional.... 22*

*Gambar 4. 2 Flowcharts Sistem Penjualan Polis PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang..... 27*



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pembayaran Premi Penjualan Polis Per Tahun .....	30
Tabel 2. Implementasi Penjualan Poli dengan SOP .....	31



## ABSTRAK

Tugas Akhir ini bertujuan untuk menggambarkan sistem penjualan di perusahaan asuransi khususnya penjualan polis asuransi di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang yang merupakan jenis perusahaan asuransi umum (*general insurance*). Penjualan polis di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang merupakan kegiatan utama dalam perusahaan asuransi tersebut karena dari penjualan polis perusahaan menerima pembayaran premi. Data untuk Tugas Akhir ini diperoleh dari metode dokumentasi dan studi pustaka di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang yang kemudian dianalisis untuk memperoleh gambaran riil yang terjadi di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang. Metode yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif. Hasil dari pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa sistem penjualan polis PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut dibuktikan dengan terjadinya perangkapan tugas yang dilakukan marketing.

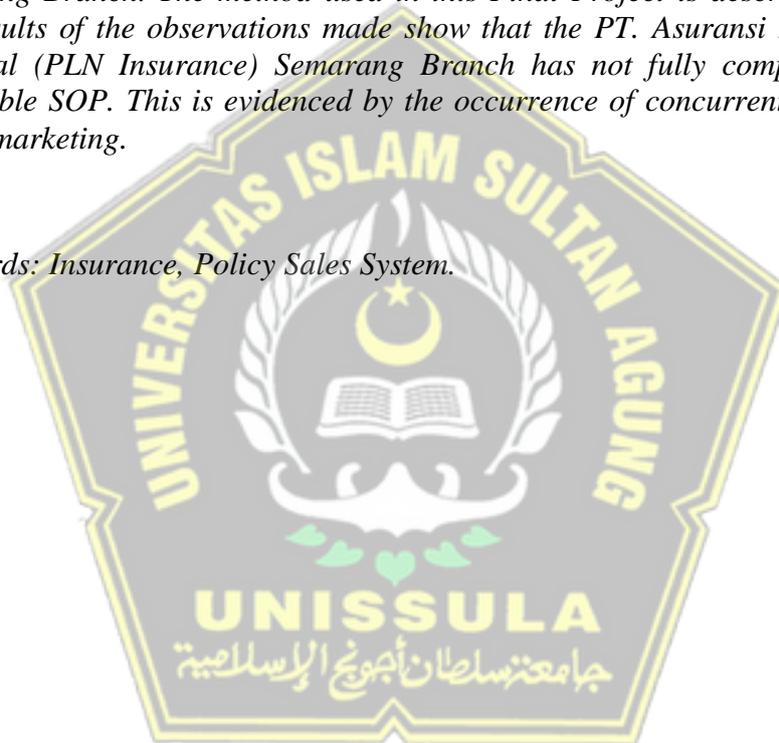
Kata Kunci : Asuransi, Sistem Penjualan Polis.



## ABSTRACT

*This final project has a goal to describe the sales system at insurance companies, especially insurance sales at PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Semarang Branch which is a type of general insurance company. Sales of policies at PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Semarang Branch is the main activity of the insurance company because from the sale of policies the company receives premium payments. The data for this Final Project were obtained from the documentation method and literature study at PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Semarang Branch which was then analyzed in depth to obtain a real picture of what happened at PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Semarang Branch. The method used in this Final Project is descriptive method. The results of the observations made show that the PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Semarang Branch has not fully complied with the applicable SOP. This is evidenced by the occurrence of concurrent tasks carried out by marketing.*

*Keywords: Insurance, Policy Sales System.*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan jasa asuransi kini makin dirasakan baik perorangan, dunia usaha maupun instansi-instansi pemerintah di Indonesia. Jasa asuransi merupakan pertanggung jawaban antara dua pihak, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari risiko suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Dengan jasa asuransi, masyarakat mulai mengerti akan pentingnya perlindungan keuangan terhadap resiko kematian, kecelakaan, dan resiko lainnya. Risiko menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia, bahkan ada pepatah mengatakan tak ada hidup tanpa risiko. Risiko dapat diartikan sebagai bentuk ketidakpastian mengenai suatu keadaan yang akan terjadi nantinya. Dengan keputusan yang diambil berdasarkan berbagai pertimbangan yang dilakukan.

Salah satu cara manusia untuk memperoleh perlindungan dalam menghadapi risiko pada zaman modern yang merupakan sarana financial dalam tata kehidupan

ekonomi baik dalam menghadapi kebutuhan financial yang timbul sebagai akibat risiko yang paling mendasar dengan jalan melalui asuransi. Dengan asuransi orang dapat mengalihkan atau melimpahkan risiko - risiko tersebut kepada pihak lain yang memang mengkhususkan usahanya di bidang tersebut. Hal ini mendorong adanya perusahaan asuransi yang semakin banyak mengeluarkan produk dan jenis asuransi yang memberikan keunggulan bagi masyarakat khususnya semua kalangan yang ada. Meningkatnya industri asuransi jelas harus didukung dengan pengolahan data yang akurat dan efisien, agar seluruh kegiatan operasional perusahaan asuransi dapat dikontrol secara baik.

Melihat prospek ke depan dan minat masyarakat dalam bidang asuransi. Banyak perusahaan asuransi konvensional yang membuka cabang asuransi. Situasi ini juga didorong oleh keluarnya POJK (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan) No. 67/POJK.05/2016. POJK ini mengatur tentang perizinan usaha kelembagaan asuransi. Selain itu, adanya otonomi daerah yang semakin kuat, tingkat kesadaran masyarakat terhadap produk-produk asuransi yang semakin meningkat.

Bisnis asuransi sepenuhnya berbanding lurus dengan kepercayaan nasabah. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, semakin tinggi pula prospek perusahaan asuransi untuk maju, begitu juga sebaliknya semakin rendah tingkat kepercayaan nasabah, semakin rendah pula prospek perusahaan untuk maju. Oleh karena itu, Perjanjian asuransi dibuktikan melalui polis asuransi yang merupakan sebuah bukti perjanjian tertulis yang dilakukan oleh pihak perusahaan asuransi (penanggung) dengan nasabah pengguna layanan asuransi (tertanggung),

yang isinya menjelaskan segala hak dan kewajiban antara kedua belah pihak tersebut. Dengan adanya polis asuransi, maka kedua belah pihak yang melakukan perjanjian asuransi tersebut akan terikat dan memiliki masing-masing tanggung jawab sebagaimana yang telah disepakati sejak awal.

Produk – produk asuransi yang dijual oleh perusahaan asuransi akan menghasilkan sebuah polis. Penjualan polis memegang peranan paling penting di sebuah perusahaan asuransi. Dari sistem penjualan polis lah perusahaan akan menerima pemasukan kas yang berasal dari pembayaran premi. Apabila perusahaan asuransi tidak menerima pemasukan kas yang berasal dari pembayaran premi, maka perusahaan tidak dapat menjalankan kegiatan operasionalnya.

Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang asuransi, khususnya asuransi umum atau *general insurance*. Perusahaan asuransi umum mempunyai peran sebagai alat investasi bersama, dengan fungsi utamanya untuk memberikan perlindungan terhadap harta benda.

Kinerja suatu perusahaan ditentukan oleh sistem yang ditetapkan oleh perusahaan tersebut. Keberhasilan sistem mempengaruhi penjualan yang dilakukan perusahaan. PT.Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang dalam menjalankan kegiatan bisnisnya menggunakan suatu sistem, yaitu *Standart Operating Procedur* (SOP). Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat perangkatan tugas yang dilakukan staff marketing dan teknik. Perangkatan tugas tersebut terjadi karena kurangnya karyawan tetap yang ada di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang. Hal

tersebut mengakibatkan para karyawan mengalami kerepotan dalam menjalankan tugas.

Melihat sering dilakukannya kegiatan penjualan polis, PT Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) cabang Semarang perlu melakukan evaluasi pada sistem penjualan polis dengan cara membandingkan sistem yang diterapkan PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut dilakukan dengan harapan agar perencanaan dan pelaksanaan sistem penjualan polis berjalan dengan lebih baik.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dalam penyelesaian tugas akhir ini penulis mengambil judul “Evaluasi Sistem Penjualan Polis Pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diperoleh rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan sistem penjualan polis di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang?
2. Bagaimana kelebihan dan kelemahan dari sistem penjualan polis di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang?
3. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pelaksanaan sistem penjualan polis asuransi di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang.
2. Mengevaluasi kelebihan dan kelemahan sistem penjualan polis di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang.
3. Mengetahui strategi yang harus dilakukan di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang dalam melakukan penjualan polis.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini, ialah:

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai sistem penjualan polis di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang.
2. Bagi perusahaan PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang sebagai wacana dalam membuat sistem penjualan yang ada pada perusahaan khususnya penjualan polis.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Risiko**

##### **1. Pengertian Risiko**

Menurut Sherlywati (2016) adalah risiko diartikan sebagai probabilitas kerugian dari suatu kejadian, sedangkan ketidakpastian dinyatakan sebagai gangguan eksogen (exogenous disturbance)

Dalam Rizqiah (2017) mengemukakan bahwa risiko memiliki makna ganda yaitu risiko dengan efek positif yang disebut sebagai kesempatan atau opportunity, dan risiko yang membawa efek negatif yang biasa disebut ancaman atau threat .

Dapat diambil kesimpulan bahwa definisi risiko adalah probabilitas suatu kejadian yang tidak diinginkan pada seseorang atau organisasi yang dapat mengakibatkan kerugian ketika kejadian tersebut terjadi.

#### **2.2 Asuransi**

##### **1. Pengertian Asuransi**

Menurut (Muhammad dan Sri 2020: 9) asuransi atau pertanggung jawaban merupakan:

“Perjanjian antara dua pihak atau lebih dimana pihak bertanggung mengikat diri kepada penanggung, dengan menerima premi-premi asuransi untuk memberi penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan di derita tertanggung karena suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberi pembayaran atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.”

Sedangkan menurut Wirjono dalam (Ayu 2020: 3) menyatakan bahwa asuransi atau pertanggung jawaban merupakan suatu persetujuan dimana pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin, untuk menerima sejumlah uang premi sebagai pengganti kerugian yang mungkin akan di derita oleh yang dijamin, karena akibat dari suatu peristiwa yang belum jelas.

Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa asuransi merupakan suatu perusahaan yang memberikan ikatan perjanjian yang mengikat kedua belah pihak, antara pihak tertanggung menjamin risiko yang kemungkinan akan terjadi dengan pihak penanggung menerima premi atas risiko yang dijamin oleh pihak tertanggung.

## **2. Klasifikasi Asuransi**

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2019, p.89) pada Buku 4 Seri Literasi Perguruan Tinggi tentang Perasuransian, Klasifikasi Asuransi dibagi menjadi

beberapa jenis. Terdapat dua jenis asuransi berdasarkan pengelolaan dana, yaitu asuransi konvensional dan asuransi syariah. Kemudian, berdasarkan tujuan operasional, terdapat asuransi komersial dan asuransi sosial. Selanjutnya, berdasarkan jenis asuransi, terdapat asuransi jiwa dan asuransi umum.

#### **a. Pengertian Asuransi Umum**

Asuransi umum adalah usaha jasa pertanggungans risiko yang memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.

#### **b. Produk – Produk Asuransi Umum**

##### 1) Asuransi Kesehatan

Asuransi Kesehatan Kumpulan/Grup yang diperuntukan bagi karyawan dan keluarga karyawan perusahaan yang dijamin kesehatannya dan biaya-biaya medis yang menderita suatu penyakit/kecelakaan diri.

##### 2) Asuransi Kebakaran

Asuransi Kebakaran adalah Asuransi yang Memberikan pertanggungans pada harta benda berupa gedung/bangunan rumah, kantor, hotel, pabrik, toko, dan lain-lain, berikut isinya (perabotan, perlengkapan, furniture, mesin-mesin, persediaan bahan baku serta barang jadi dan lain-lain) terhadap kemungkinan

kerugian yang disebabkan oleh risiko kebakaran, kejatuhan pesawat terbang, sambaran petir, peledakan dan asap.

3) Asuransi Rekayasa

Asuransi Rekayasa adalah asuransi yang menjamin semua risiko atas kerugian atau kerusakan pada objek pertanggungan di lokasi proyek selama pekerjaan konstruksi, aktifitas teknik berupa pemasangan, instalasi dan pemeliharaan.

4) Asuransi Pengangkutan

Asuransi Pengangkutan adalah suatu bentuk asuransi yang menjamin kerugian, kerusakan atau kehilangan barang (cargo) dalam proses pengiriman baik melalui moda angkutan darat, laut dan udara dari risiko perjalanan yang dapat menimpa alat angkut terbalik, tenggelam, terbakar atau bahkan pencurian selama perjalanan.

5) Asuransi Kendaraan Bermotor

Asuransi Kendaraan Bermotor adalah suatu bentuk asuransi yang memberikan jaminan atas kerusakan atau kerugian pada kendaraan sesuai Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia dengan jaminan komprehensif (Gabungan) dan kerugian total, dapat diperluas dengan tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga, kecelekaan pengemudi dan penumpang, serta kerusakan serta bencana alam sesuai kebutuhan.

6) Asuransi Rangka Kapal

Asuransi Rangka Kapal adalah suatu bentuk asuransi yang memberikan jaminan atas kerusakan atau kerugian pada rangka kapal dan mesin mesin

selama kapal dalam perjalanan dari bahaya kelautan misalnya akibat tabrakan, tenggelam, kandas, kebakaran atau hilang.

7) Asuransi Kredit

Asuransi Kredit adalah Asuransi yang memberikan perlindungan kepada Bank atau Lembaga Keuangan atas risiko kegagalan debitur untuk melunasi fasilitas kredit, Perlindungan diberikan atas risiko kegagalan Tertanggung sebagai debitur untuk melunasi fasilitas kredit yang diberikan oleh Bank Umum maupun Lembaga Pembiayaan Keuangan lainnya.

8) Asuransi Penjamin

Asuransi Penjaminan adalah Asuransi yang menjamin risiko akibat kegagalan atau cidera janji (wanprestasi) dari Principal atau Kontraktor dalam melaksanakan kontrak sesuai jadwal dan kesepakatan awal dengan pemilik proyek (Obligee). Selanjutnya principal membayar kembali kepada Surety (Penjamin) sesuai perjanjian subrogasi, setelah pembayaran ganti rugi dari Surety ke Obligee.

9) Asuransi Rekayasa

Asuransi Rekayasa adalah asuransi yang menjamin semua risiko atas kerugian atau kerusakan pada objek pertanggungungan di lokasi proyek selama pekerjaan konstruksi, aktifitas teknik berupa pemasangan, instalasi dan pemeliharaan.

10) Asuransi Pemadaman

Asuransi Pemadaman adalah Asuransi memberikan jaminan kerugian atas hilangnya keuntungan/pendapatan keuntungan yang mungkin akan diperoleh, sebagai akibat dari Pemadaman Listrik.

### 3. Manfaat Asuransi

Setiap jenis asuransi pastinya dapat diperoleh manfaatnya, namun manfaat asuransi secara umum menurut Muhammad dan Sri (2020: 16-170) diantaranya yaitu:

- a. Memberikan jaminan perlindungan dari risiko-risiko kerugian yang di derita satu pihak.
- b. Meningkatkan efisiensi, karena tidak perlu secara khusus mengadakan pengamanan dan pengawasan untuk memberikan perlindungan yang memakan banyak tenaga, waktu dan biaya.
- c. Transfer risiko dengan membayar premi yang relative kecil seseorang atau perusahaan dapat memindahkan ketidak pastian atas hidup dan harta bendanya (risiko) ke perusahaan asuransi.
- d. Pemerataan biaya cukup hanya dengan mengeluarkan biaya yang jumlahnya tertentu dan tidak perlu mengganti atau membayar sendiri kerugian yang timbul yang jumlahnya tidak tentu dan tidak pasti.
- e. Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan perlindungan atas agunan yang diberikan oleh peminjam uang.

#### 4. Prinsip Asuransi

Dalam pelaksanaan perjanjian asuransi antara pihak ketiga dengan pihak tertanggung tidak dapat dilakukan dengan cara yang sembarangan. Dalam setiap perjanjian yang dilakukan mengandung prinsip-prinsip asuransi. Yang bertujuan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari antara pihak tertanggung dengan pihak ketiga.

Menurut Kasmir prinsip-prinsip asuransi yang dimaksud yaitu sebagai berikut:

*a. Insurable Interest*

Merupakan hal berdasarkan hukum untuk mempertanggungkan suatu risiko berkaitan dengan keuangan, yang diakui sah secara hukum antara tertanggung dan suatu yang dipertanggungkan dan dapat menimbulkan hak dan kewajiban keuangan secara hukum. Semua ini dapat tergambar dari kontrak 28 asuransi. Kemudian dalam hal ini perlu menyebutkan adanya kepentingan terhadap barang yang dipertanggungkan.

*b. Utmost Good Faith / itikad baik*

Dalam penetapan setiap kontrak yang dilakukan pihak tertanggung dengan pihak penanggung harus didasarkan dengan itikad baik.

*c. Indemnity*

Mengendalikan posisi keuangan tertanggung setelah terjadi kerugian seperti pada posisi sebelum terjadinya kerugian tersebut. Dalam hal ini tidak berlaku bagi kontrak asuransi jiwa dan asuransi kecelakaan karena prinsip ini didasarkan pada kerugian yang bersifat keuangan.

*d. Proximate Cause*

Yaitu suatu sebab aktif, efisien yang mengakibatkan terjadinya suatu peristiwa secara berarti atau berurutan dan intervensi kekuatan lain, diawali dan bekerja dengan aktif dari suatu sumber baru dan independen.

*e. Subrogation*

Merupakan hak penanggung yang telah memberikan ganti rugi kepada tertanggung untuk menuntut pihak lain yang mengakibatkan kepentingan asuransinya mengalami suatu peristiwa kerugian. Artinya dengan prinsip ini penggantian 29 kerugian tidak mungkin lebih besar dari kerugian yang benar-benar dideritanya.

*f. Contribution*

Suatu prinsip dimana penanggung berhak mengajak penanggung-penanggung lain yang memiliki kepentingan yang sama untuk ikut bersama membayar ganti rugi kepada seseorang tertanggung, meskipun jumlah tanggungan masing-masing penanggung belum tentu sama besarnya.

## 2.3 Sistem Penjualan Polis

### 1. Pengertian Sistem Penjualan

Menurut Mulyadi, (2016:160), “Sistem penjualan merupakan serangkaian kegiatan yang terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa baik secara kredit maupun tunai”.

Sistem penjualan dapat diartikan sebagai sarana bagi suatu manajemen perusahaan untuk mendapatkan informasi penjualan serta menyajikannya kepada pihak-pihak yang berkepentingan seperti yang telah disebutkan sebelumnya.

## **2. Pengertian Polis Asuransi**

Pengertian polis Menurut Martono K & Tjahjono Eka Budi Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 bahwa polis atau bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun, berikut lampiran yang merupakan satu kesatuan dengannya, tidak boleh mengandung kata atau kalimat yang mengandung penafsiran yang berbeda mengenai risiko yang ditutup asuransinya, kewajiban penanggung dan kewajiban tertanggung, atau mempersulit tertanggung mengurus haknya. Di samping itu, polis juga memuat kesepakatan mengenai syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban untuk mencapai tujuan asuransi.

## **3. Pengertian Sistem Penjualan Polis**

Dari pengertian sistem penjualan dan pengertian polis yang sudah dijelaskan dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian sistem penjualan polis adalah kegiatan transaksi penjualan jasa akuntansi yang dibuktikan melalui sebuah bukti perjanjian tertulis yang isinya menjelaskan segala hak dan kewajiban antara pihak penanggung dan pihak tertanggung.

## 2.4 Prosedur Penjualan Polis

Prosedur yang membentuk sistem penjualan polis sebagai berikut :

### 1. Prosedur Penjualan Polis

Prosedur penjualan polis yang dilakukan marketing dalam menawarkan produk – produk asuransi adalah sebagai berikut :

#### a. Marketing

- 1) Marketing mencari calon tertanggung untuk diajak berasuransi. Biasanya calon tertanggung tersebut berasal dari anggota keluarga, kerabat, sahabat, teman, tetangga, atau siapa pun yang dianggap sanggup mengikuti kegiatan asuransi.
- 2) Marketing membuat rencana kunjungan dengan membuat janji melalui surat, melalui handphone atau dengan cara datang secara langsung.
- 3) Marketing melalui calon tertanggung sesuai dengan janji yang disepakati untuk melakukan prospecting. Prospecting dilakukan melalui wawancara dengan calon tertanggung mengenai data-data yang diperlukan
- 4) Apabila calon tertanggung berminat, maka calon tertanggung harus mengisi formulir Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA), yang disertai dokumen yang diperlukan.

### 2. Prosedur Penilaian Resiko

Prosedur penilaian resiko merupakan tindak lanjutan dari prosedur penjualan polis.

a. Risk Survey

- 1) Risk survey menerima dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Kemudian dilakukan seleksi awal terhadap kelayakan dokumen-dokumen tersebut dan menentukan apakah perlu dilakukan survey.
- 2) Apabila dokumen-dokumen sudah layak dan perlu dilakukan survey, maka risk survey mengirimkan informasi kepada marketing mengenai konfirmasi jadwal survey untuk dilakukan survey oleh bagian risk survey.

b. Underwrite

- 1) Apabila dokumen yang sudah dilakukan pengecekan oleh risk survey, maka selanjutnya dokumen diberikan kepada underwrite untuk akseptasi risiko sesuai limit
- 2) Hasil dari akseptasi risiko tersebut diserahkan kepada marketing untuk mendapatkan lembar persetujuan serta membayar premi awal.

c. Marketing

- 1) Namun apabila dokumen dianggap belum layak maka dokumen tersebut diberikan kepada marketing lagi.
- 2) Marketing menerima dokumen-dokumen yang belum layak dari risk survey, kemudian menyampaikan ketidaklayakan kepada calon tertanggung. Apabila calon tertanggung setuju, maka calon tertanggung harus mengajukan kembali dokumen-dokumen yang sudah layak, serta membayar premi awal.

d. Teknik

- 1) Bagian teknik menerima dan meneliti dokumen-dokumen yang sudah layak dari marketing, kemudian menyerahkan kepada kepala cabang
- 2) Bagian teknik membuat draft polis
- 3) Bagian teknik menyerahkan dokumen-dokumen tersebut kepada kepala cabang

e. Kepala Cabang

- 1) Kepala cabang menerima dokumen-dokumen tersebut dari bagian teknik dan meneliti kembali, kemudian menandatangani dokumen-dokumen tersebut
- 2) Kepala cabang menyerahkan dokumen-dokumen tersebut kepada bagian teknik untuk diproses lebih lanjut.

3. Prosedur Penerbitan Polis

Prosedur selanjutnya adalah prosedur penerbitan polis, diantaranya:

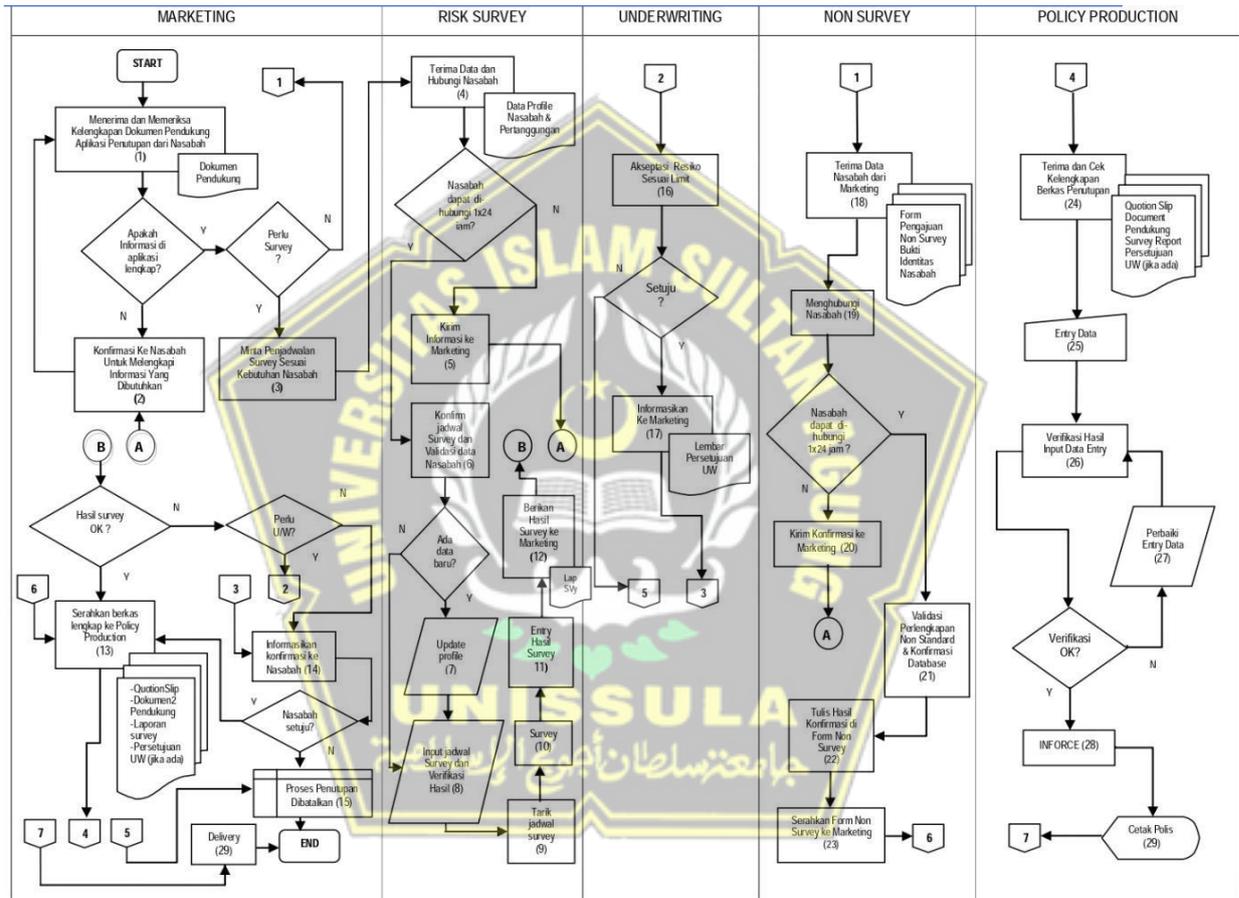
a. Teknik

- 1) Bagian teknik menerima dokumen-dokumen tersebut dari kepala cabang, kemudian bagian teknik melakukan penginputan data dari dokumen-dokumen tersebut melalui *care apps* ke kantor pusat
- 2) Melalui prosedur di kantor pusat, dokumen tersebut diteliti dan diotorisasi dan selanjutnya disetujui
- 3) Dokumen yang sudah disetujui dibuat polis dan dicetak. Polis yang sudah dicetak diserahkan kepada marketing.

b. Marketing

- 1) Marketing menerima polis dari bagian tenik yang kemudian diserahkan polis asli kepada pemegang polis.

2.5 Flowcharts Penjualan Polis Sesuai SOP



Gambar 2. 1 Flowcharts Sistem Penjualan Polis Sesuai SOP

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam tugas akhir ini adalah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2018:147), Analisis deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Dalam hal ini penulis menggunakan metode deskriptif untuk menjelaskan dan mengevaluasi mengenai sistem penjualan polis di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang.

#### **3.2 Objek Penelitian**

Kegiatan penelitian ini dilakukan pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang, yang berlokasi di Jalan Madukoro Raya No. 59C, Krobokan Kecamatan Semarang Barat.

#### **3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel**

Definisi operasional dalam laporan tugas akhir ini menggunakan definisi operasional variable terikat. Variable terikat dalam laporan tugas akhir ini

menjelaskan mengenai sistem penjualan polis. variable yang diteliti perlu dilaksanakan dalam bentuk rumusan yang lebih operasional sehingga mempunyai ukuran yang benar dan tidak membingungkan.

### **1. Sistem Penjualan Polis**

Sistem Penjualan polis merupakan kegiatan transaksi penjualan jasa akuntansi yang dibuktikan melalui sebuah bukti perjanjian tertulis yang isinya menjelaskan segala hak dan kewajiban antara pihak penanggung dan pihak tertanggung. Dalam penjualan polis pemasukan kas didapat dari pembayaran premi.. Penerimaan premi adalah jumlah pendapatan premi dari penjualan polis asuransi yang biasanya diukur dalam periode satu tahun.

Besarnya pembayaran premi yang harus dibayarkan tertanggung untuk sebuah polis diukur dan dianalisa berdasarkan besar kecilnya perhitungan *rate*. *Rate* didapat dari perhitungan risiko. Semakin tinggi risiko semakin tinggi juga *rate* yang didapat, maka semakin besar jumlah premi yang harus dibayarkan tertanggung kepada perusahaan asuransi.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2020 sampai 2022, penulis mengumpulkan data melalui :

## 1. Studi Dokumen

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian Tujuan dokumentasi dilakukan yaitu untuk menyimpan sumber informasi yang telah diperoleh dari tempat penelitian. Untuk mendukung dokumentasi maka penulis juga melakukan wawancara kepada narasumber di PT. PLN Insurance Cabang Semarang.

## 2. Studi Kepustakaan

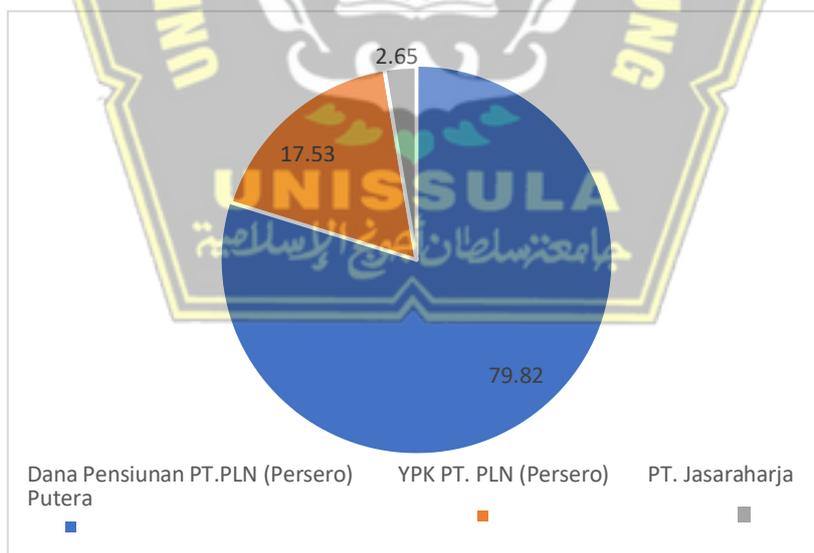
Studi pustaka teknik pengumpulan data dari kegiatan mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti. Penulis menggunakan metode studi pustaka yaitu dengan cara mempelajari dan membaca yang berkaitan dengan objek yang dibahas.

## BAB IV

### HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional

PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) didirikan pada tahun 1991 di Jakarta yang semula bernama PT. Asuransi Ratu Sampoerna dan pada tahun 1993 terjadi perubahan nama perusahaan menjadi PT. Asuransi Tugu Kresna Pratama. Pada tahun 2016 - 2018 mendapatkan dana pensiun PT. PLN yang merupakan afiliasi dari PT. PLN Persero sebagai pemegang saham sehingga pada tahun 2020 resmi berganti nama menjadi PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional yang dikenal dengan nama PLN Insurance.



Gambar 4. 1 Charts Pemegang Saham PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional

Pada tahun 2008 PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang merupakan kantor perwakilan yang berada di Jl. Pamularsih selama 2 tahun dari tahun 2008 sampai tahun 2010. Kemudian di tahun 2010 PT Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang yang pada saat itu masih menjadi kantor perwakilan berpindah ke Jl. Bima Raya selama 2 tahun dari tahun 2010 sampai tahun 2012. Pada tahun 2013, PT Asuransi Perisai Listrik Nasional berubah menjadi kantor cabang yang sekarang berada di Jl. Madukoro Raya.

#### **4.2 Sistem dan Prosedur Penjualan Polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang**

Sistem dan prosedur penjualan polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang meliputi jaringan prosedur yang membentuk sistem penjualan polis dan dokumen yang diperlukan.

##### **1. Jaringan Prosedur yang Membentuk Sistem Penjualan Polis**

Jaringan dan prosedur yang membentuk sistem penjualan polis terdiri dari prosedur penjualan polis, prosedur penilaian risiko, dan prosedur penerbitan polis.

##### **1) Prosedur Penjualan Polis**

Prosedur penjualan polis yang dilakukan marketing dalam menawarkan produk-produk asuransi adalah sebagai berikut :

- a. Marketing
  - i. Marketing mencari calon tertanggung untuk diajak berasuransi.

Biasanya, calon tertanggung tersebut berasal dari anggota keluarga,

kerabat, sahabat, teman, tetangga, atau siapapun yang dianggap sanggup mengikuti kegiatan asuransi.

- ii. Marketing membuat rencana kunjungan dengan membuat janji melalui surat, melalui handphone, atau dengan cara datang secara langsung.
- iii. Marketing menemui calon tertanggung sesuai dengan janji yang disepakati untuk melakukan prospecting. Prospecting dilakukan melalui wawancara dengan calon tertanggung mengenai data-data yang diperlukan.
- iv. Apabila calon tertanggung berminat, maka calon tertanggung harus mengisi formulir Surat Permintaan Penutupan Asurani (SPPA), yang disertai dokumen yang diperlukan seperti Company Profile perusahaan, laporan keuangan perusahaan, list pengalaman kerja calon tertanggung, legalitas perusahaan, serta perjanjian ganti rugi.

## 2) Prosedur Penilaian Risiko

Prosedur penilaian risiko merupakan tindak lanjut dari prosedur penjualan polis. Prosedur penilaian risiko antara lain sebagai berikut :

- a) Underwrite
  - i. Underwrite menerima dokumen–dokumen yang dibutuhkan. Kemudian underwrite melakukan seleksi awal terhadap kelayakan dokumen–dokumen tersebut dan menentukan apakah perlu dilakukan survey.
  - ii. Apabila dokumen sudah layak dan perlu dilakukan survey, maka underwrite mengirimkan informasi kepada marketing mengenai konfirmasi jadwal survey untuk dilakukan survey oleh bagian

marketing dan teknik. Namun apabila dokumen dianggap belum layak maka dokumen tersebut akan diberikan kepada marketing lagi.

b) Marketing

- i. Marketing menerima dokumen-dokumen yang tidak layak dari underwrite, kemudian menyampaikan ketidaklayakan kepada calon tertanggung. Apabila calon tertanggung setuju, maka calon tertanggung harus mengajukan kembali dokumen-dokumen yang sudah layak, serta membayar premi awal.
- ii. Apabila ada dokumen yang diperlukannya survey, maka marketing melakukan survey dibantu dengan bagian teknik.

c) Teknik

- i. Bagian teknik menerima dan meneliti dokumen-dokumen yang sudah layak dari marketing. Kemudian menyerahkan kepada kepala cabang.
- ii. Bagian teknik membuat draft polis.
- iii. Bagian teknik menyerahkan dokumen-dokumen tersebut kepada kepala cabang.

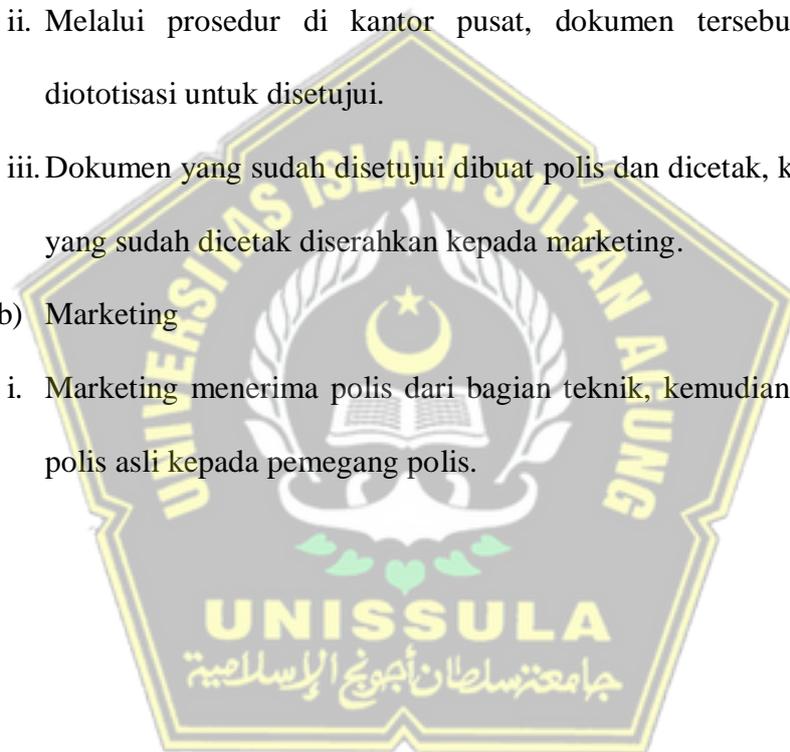
d) Kepala Cabang

- i. Kepala cabang menerima dokumen-dokumen tersebut dari bagian teknik dan meneliti kembali dokumen tersebut untuk selanjutnya menandatangani dokumen-dokumen tersebut.
- ii. Kepala cabang menyerahkan dokumen-dokumen yang sudah ditandatangani tersebut kepada bagian teknik untuk diproses lebih lanjut.

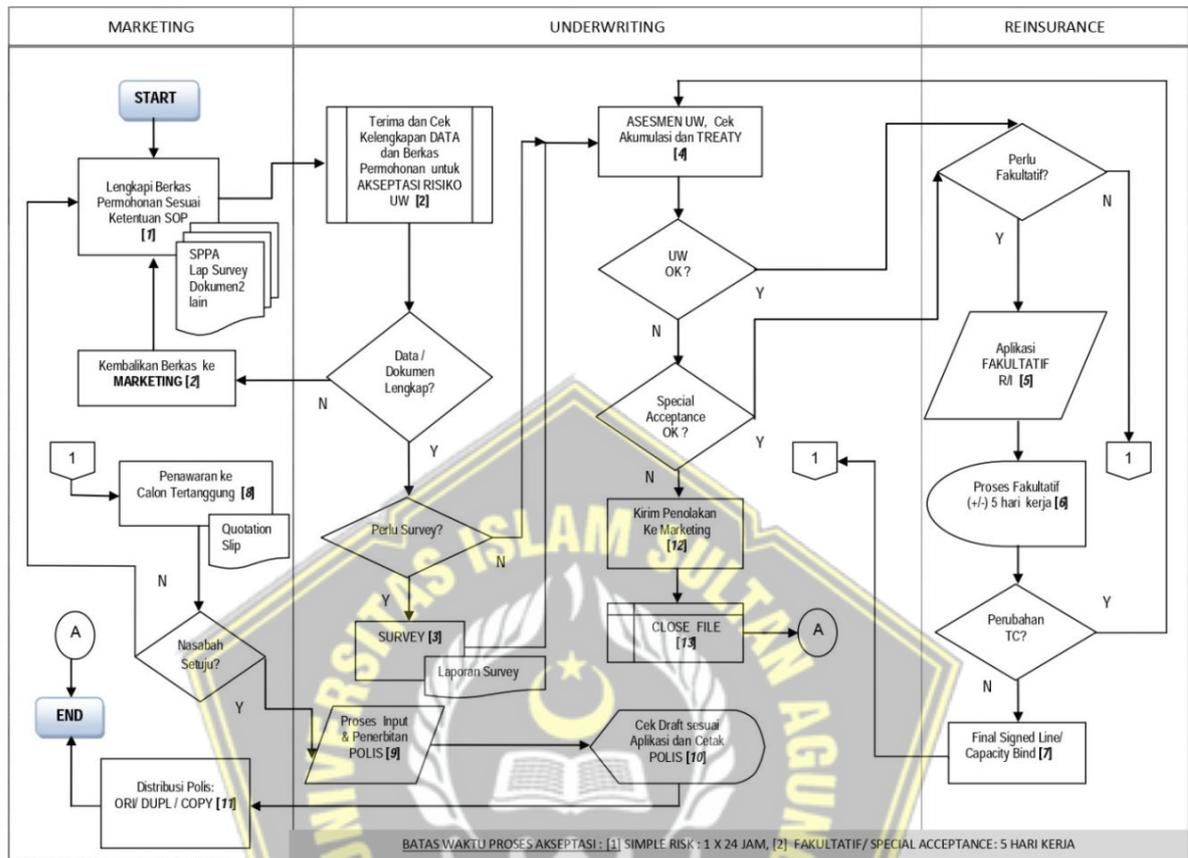
### 3) Prosedur Penerbitan Polis

Prosedur selanjutnya adalah prosedur penerbitan polis, diantaranya :

- a) Teknik
  - i. Bagian teknik menerima dokumen-dokumen yang sudah ditandatangani oleh kepala cabang, kemudian bagian teknik melakukan penginputan data dokumen-dokumen tersebut melalui *care apps* yang terhubung ke kantor pusat.
  - ii. Melalui prosedur di kantor pusat, dokumen tersebut diteliti dan diototisasi untuk disetujui.
  - iii. Dokumen yang sudah disetujui dibuat polis dan dicetak, kemudian polis yang sudah dicetak diserahkan kepada marketing.
- b) Marketing
  - i. Marketing menerima polis dari bagian teknik, kemudian menyerahkan polis asli kepada pemegang polis.



## 2. Flowcharts Sistem Penjualan Polis PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang



Gambar 4. 2 Flowcharts Sistem Penjualan Polis PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang

### 3. Dokumen yang digunakan dalam penutupan polis, diantaranya :

#### 1. Company Profile

Company profile adalah gambaran umum mengenai calon tertanggung yang bertujuan memberikan informasi mengenai keberadaan perusahaan dengan informasi-informasi terperinci. Biasanya berisi tentang kisah

singkat mulainya perusahaan tersebut, visi misi, serta informasi mengenai produk atau layanan apa yang ditawarkan.

## 2. Laporan Keuangan

Laporan keuangan merupakan laporan yang berisi catatan keuangan dari suatu perusahaan calon bertanggung pada suatu periode tertentu. Keberadaan laporan keuangan dapat digunakan untuk menggambarkan kinerja perusahaan.

## 3. List Pengalaman Kerja

List pengalaman kerja merupakan lembar catatan yang berisi pengalaman-pengalaman kerja calon bertanggung yang akan bergabung dalam program asuransi.

## 4. Legalitas Perusahaan

Legalitas perusahaan adalah unsur penting, sebab legalitas merupakan jati diri yang melegalkan atau mengesahkan suatu perusahaan sehingga diakui oleh masyarakat. Legalitas perusahaan harus sah menurut Undang-Undang dan peraturan dimana perusahaan tersebut dilindungi dengan berbagai dokumen hingga sah di mata hukum pemerintah.

## 5. Perjanjian Ganti Rugi

Perjanjian ganti rugi merupakan surat yang berisi kesepakatan antara dua orang atau lebih mengenai pembayaran segala kerugian yang terjadi nantinya.

## 6. Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA)

SPPA adalah formulir isian yang harus diisi oleh calon tertanggung dalam rangka penutupan asuransi yang akan digunakan oleh penanggung untuk mengevaluasi tingkat risiko dari obyek pertanggungan tersebut. Adapun data yang diisi dalam SPPA, diantaranya obyek pertanggungan, kondisi sekitar obyek penanggungan, data tertanggung, perincian obyek tertanggung, tingkat bahaya, dan lain-lain.

## 7. Laporan Survey

Laporan survey adalah laporan yang berisi hasil dari survey yang dilakukan oleh bagian survey.

## 4.3 Pembahasan

### 4.3.1 Sistem Penjualan Polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang

Evaluasi pada sistem penjualan polis PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang meliputi, jaringan prosedur yang membentuk sistem penjualan polis, dan dokumen yang digunakan. Dari analisis yang telah dilakukan penulis, maka dapat dilakukan evaluasi pada sistem penjualan polis di PT. PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang, sebagai berikut :

#### 1. Sistem Penjualan Polis

Sistem penjualan polis merupakan kegiatan menjual produk-produk asuransi. Dari penjualan polis, perusahaan akan menerima pembayaran premi.

Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat, maka semakin tinggi pembayaran premi atas sebuah polis.

Tabel 1. Pembayaran Premi Penjualan Polis Per Tahun

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Premi Awal</b>
2020	Rp. 2,949,912,550.62
2021	Rp. 2,723,499,939.11
2022	Rp. 4,875,596,409.11

Sumber : Pembayaran Premi PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang 2020-2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai pembayaran premi awal untuk sebuah polis PT Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang berfluktuasi secara signifikan dari tahun ke tahun. Pembayaran premi mengalami penurunan di tahun 2021 dan mengalami kenaikan lagi secara drastis pada tahun 2022.

Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya, sistem penjualan polis yang ada di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang belum begitu stabil yang tercermin dari terjadinya fluktuasi akibat perangkapan tugas yang dilakukan oleh marketing dalam melakukan survey yang seharusnya dilakukan oleh bagian risk survey tersendiri.

Berikut implementasi penjualan polis yang ada di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang dan SOP yang berlaku :

Tabel 2. Implementasi Penjualan Poli dengan SOP

No.	Implementasi	SOP	Keterangan
1	Marketing menerima Pengajuan kelengkapan berkas persyaratan penutupan asuransi	Marketing menerima Pengajuan kelengkapan berkas persyaratan penutupan asuransi	Sesuai
2	Bagian marketing dibantu bagian teknik melakukan survey pada berkas yang perlu di survey	Bagian risk survey melakukan survey pada berkasa yang perlu di survey	Tidak Sesuai
3	Underwrite melakukan perhitungan limit sesuai risiko	Underwrite melakukan perhitungan limit sesuai risiko	Sesuai
4	Marketing menerima berkas yang belum layak untuk diberikan kepada calon tertanggung agar dilengkapi	Marketing menerima berkas yang belum layak untuk diberikan kepada calon tertanggung agar dilengkapi	Sesuai
5	Policy production atau bagian teknik mencetak polis yang sudah disetujui	Policy production atau bagian teknik mencetak polis yang sudah disetujui	Sesuai
6	Marketing menerima polis yang sudah dicetak kemudian diserahkan kepada calon tertanggung	Marketing menerima polis yang sudah dicetak kemudian diserahkan kepada calon tertanggung	Sesuai

Sumber : Penjualan Polis PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa hanya bagian marketing yang tidak sesuai SOP. Bagian marketing merangkap tugas sebagai *Risk Survey* yang terdapat bagian tersendiri.

## 2. Dokumen yang Digunakan

Dokumen yang digunakan dalam penjualan polis pada PT Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang, antara lain *company profile*, laporan keuangan, list pengalaman kerja, legalitas perusahaan, surat permintaan penutupan asuransi (SPPA), dan laporan survey. Penggunaan-penggunaan dokumen tersebut jika dilihat dalam sistem penjualan polis di PT Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang, sudah memadai ketepatan penggunaannya

### **4.3.2 Kelebihan dan Kelemahan Sistem Penjualan Polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang**

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan, maka ditemukan beberapa kelebihan dan kelemahan dalam sistem penjualan polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang. Berikut ini beberapa kelebihan dan kelemahan sistem penjualan polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang.

#### **1. Kelebihan Sistem Penjualan Polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang**

Kelebihan sistem penjualan polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang, antara lain sebagai berikut :

1. Adanya pemisahan fungsi dan tanggung jawab secara tegas antara marketing, underwrite, teknik, keuangan, dan kepala cabang.
2. Adanya otorisasi terhadap semua dokumen dan catatan akuntansi yang digunakan.
3. Adanya nomor bercetak urut dalam polis
4. Penyimpanan file dokumen dilakukan dengan sistem komputerisasi dari kantor cabang ke kantor pusat, sehingga kantor pusat mudah melakukan pengecekan dan meminimalkan terjadinya kacuran di kantor cabang.
5. Polis asuransi hanya ada satu dan dibawa oleh pemegang polis sendiri sehingga, tidak akan ada penyalahgunaan polis yang dapat dilakukan pihak lain selain pemegang polis.

## **2. Kelemahan Sistem Penjualan Polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang**

Kelemahan sistem penjualan polis pada PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang, antara lain sebagai berikut :

1. Walaupun sudah ada pemisahan fungsi secara tegas, namun terkadang masih ada perangkapan fungsi, misalnya fungsi teknik, marketing melakukan survey yang seharusnya dilakukan oleh bagian survey sendiri. Namun, di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang belum ada bagian tersendiri untuk melakukan survey.

2. Kurangnya karyawan tetap, apabila ada karyawan yang tidak masuk, maka akan mengakibatkan kinerja pelayanan yang lama dan kurang memuaskan pemegang polis.

#### **4.3.3 Strategi yang Digunakan PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional (PLN Insurance) Cabang Semarang**

Strategi merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dimana strategi merupakan suatu cara pencapaian tujuan dari sebuah perusahaan. Selain itu strategi sering diartikan sebagai serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya

Dalam melakukan penjualan polis, PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang menggunakan strategi diantaranya yaitu :

1. *Personal Selling*, yaitu strategi penjualan melalui interaksi langsung dengan bertatap muka pada calon pembeli untuk melakukan presentasi terhadap produk-produk yang disediakan, serta menjawab pertanyaan dan menerima pesanan.
2. *Direct Selling*, hal ini dilakukan melalui agen asuransi yang memasarkan dan menjualkan produk secara langsung, yang kemudian perusahaan memberi fee kepada agen.

3. Konsinyasi atau *Company Referral*, dimana PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang menjalin kerjasama dengan perusahaan lain untuk menambah dan meningkatkan penjualan polis.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sistem penjualan polis pada PT Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang, maka penulis dapat mengambil kesimpulan :

1. Penjualan polis pada PT Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang sudah menggunakan SOP dalam menjalankan kegiatannya, namun sistem penjualan polis pada PT Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Bagian yang tidak sesuai SOP adalah bagian marketing yang merangkap tugas melakukan survey yang seharusnya dilakukan oleh Risk Survey, dimana perusahaan belum terdapat bagian Risk Survey.
2. Kelebihan sistem penjualan polis PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang terdapat pada penyimpanan file dokumen polis yang sedang diproses menggunakan sistem komputerisasi yang diteruskan ke kantor pusat. Selain itu, polis yang sedang diproses memiliki nomor cetak urut yang dapat memudahkan ketika mencari dokumen. Setelah polis diproses oleh kantor pusat, polis yang sudah jadi hanya dimiliki oleh pemegang polis. Sedangkan kelemahan yang dimiliki PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional

Cabang Semarang yaitu pada pemisahan fungsi yang belum terlalu tegas dan kurangnya staff karyawan yang ada di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

3. Strategi yang digunakan PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang adalah *Company Referral* dengan menjalin kerjasama dengan perusahaan lain. Selain itu, PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang juga menggunakan strategi *personal seliing* dengan menjelaskan manfaat asuransinya yang lebih rinci Kepada calon nasabah yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan calon nasabah tersebut. PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional juga menggunakan jasa agen dalam melakukan penjualan polis.

## 5.2 Keterbatasan

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis memiliki keterbatasan yaitu rentang data penulis hanya terkait dengan prosedur penjualan polis. Penulis tidak membahas alur dan nilai dari penerimaan premi yang ada di PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional Cabang Semarang karena keterbatasan data dan rentang pembahasan yang terlalu luas.

## 5.3 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran, diantaranya : Sebaiknya ada pemisahan tugas bagian marketing agar *job desk* jelas sehingga dalam pelaksanaannya sesuai SOP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Maya Kusuma Wati. 2010. *Evaluasi Sistem Penjualan Polis Pada AJB Bumiputera 1012 Kantor Cabang Solo Gladak*. Surakarta
- Mulyadi. (2018). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Otoritas Jasa Keuangan.(2018). *Mengenal Perusahaan Asuransi*. ojk.go.id / sikapiuangmu.ojk.go.id
- PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional. (2019,2020,2021). *Premium Register*. Semarang: Krobokan
- PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional. (2020). *Company Profile* . Semarang:Krobokan.
- Semarang, PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional. 2020. <https://plninsurance.co.id/>
- Agus Wibowo. (2022). *Manajemen Resiko*. Yayasan Prima Agus Teknik
- Veraniecha (2020). *Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah*. Medan.