

## Transkrip Wawancara 2

Nama Narasumber : Noni Agustin  
 Jabatan Narasumber : Bancassurance Relationship Manager  
 Hari/Tanggal : Jumat, 19 Januari 2018  
 Waktu : 14:00 sampai 14:21  
 Tempat : PT. Equity Life Indonesia, Ruko Casagrande, Jl. Ringroad Utara No.02, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Keterangan:

N= Narasumber P=Peneliti

- P : Eeeh gini buk mau tanya ni untuk apa namanya jumlah karyawan di PT.Equity sendiri ini yang cabang di yogya ini sendiri ada berapa ya buk kira-kira.
- N : Kalau karyawan aja itu ada saya 1 terus trainer ada 1 admin disini ada 3, 5 sama office boy 1, 6 orang itu cuman memang staff tapi kayak tenaga marketing kita kemitraan artinya bukan pegawai sini jadi kemitraan tetapi di bawah PT.Equity jadi kayak marketing-marketing yang jualan itu bukan karyawan kita masuknya.
- P : Eeeeeh kalau untuk itu buk apa namanya struktur khusus yang menangani pengendalian internal nya langsung kayak gitu kayak eeh siapa pemegang tugas dan wewenang pengendalian internal kayak gitu trus kemudian

bagaimana cara mereka membagi tugas dan tanggung jawab, apa saja tugas yang dilakukan kayak gitu ada ngga ya buk,,

N : Maksud nya itu gimana yah.?

P : Eeehhh kayak gitu buk apa nama nya struktur khusus yang memang mengendalikan pengendalian internal di dalam perusahaan ini. Kayak manajer atau apa nya yang memang khusus apa yang mengendalikan pengendalian untuk pegawai-pegawai nya

N : Ada, tapi semuanya kan di HO pusat, yang headoffice pusat, jadi disanakan struktur nya itu kalau kita kan Cuma unit, cabang nya itu ada di semarang, untuk cabang yang yogya masuk nya semarang, tapi untuk yang semua struktur yang kayak eee SDM yang ngurus SDM itu ada sendiri yang ngurus istilahnya kita berbagi divisi nya macam-macam itu, ada divisi klam, divisi costumur service, ada divisi anterwriting, ada divisi bisnispartnership banyak banget divisi nya dan itu semua di jakarta kalau kita Cuma kantor unit kayak gini yah orang nya Cuma dikit.

P : Gitu ya buk, jadi eee kalau apa nama nya apa yang struktur untuk mengendalikan pengendalian internal sendiri itu ada nya kayak di pusat kayak gitu

N : Ya office nya

P : Kalau itu buk apa nama nya eee aktivitas yang dilakukan perusahaan seperti eee maksudnya aktivitas yang dilakukan perusahaan ini sendiri itu kayak gimana ya buk terus habis itu badan hukum perusahaan itu berbentuk seperti badan hukum apa, kayak contoh nya itu badan hukum itu apa.?

Kayak gimana

N : Kurang paham yah,,eeeh maksudnya kalau untuk aktivitas, aktivitas perusahaan di kantor cabang atau disini,,

P : Kantor cabang disini aja buk

N : Kalau disini ya rutinas nya ya memang harus ada penjualan, penjualan itu dari marketing, kemitraan itu masuk di sini masuk ke admin, ee tugas saya untuk memeriksa semua penjualan mereka, maksudnya kordinator lapangan nya habis itu dari situ data-data mereka masuk nya ke admin dari admin masuk nya ke pusat dari pusat baru di proses jadi semuanya itu ke pusat, jadi kita cuman istilah nya penjualan produksi masuk di produksi jogja tapi tetap pusat semua yang menerbitkan fonis kemudian yang fonis nya di terima atau tidak di terima itu ada divisinya sendiri yang mengurus jadi aktivitas nya ya setiap hari ada ya, harus ada yang masuk dalam 1 bulan itu harus ada penjualan kalau ngga ya istilahnya ngga ada pergerakan, divisi2 lain ya ngikutin divisi marketing kan, kalau kita ngga ada penjualan divisi admin ngga bisa proses mereka ngga ada kerjaan dari admin itu eeee istilahnya dari admin masuknya ke unwriting, unwriting juga menerusin istilahnya proses nasabah nya itu yang masuk, mereka masuk atau ngga fonis nya itu.

P : Eeehhh kalau itu buk apa nama nya, eeehh lingkungan pengendalian dalam perusahaan itu seperti apa ya buk, kayak ee cara pengendalian perusahaan agar terus berjalan dengan efektif dan efisien kayak gitu.?

N : Ya menjaga istilah nya ini kan menjaga mood nya marketing lah untuk

terus sama, ya semuanya saling berkaitan sih, semuanya saling berkaitan jadi eee kita pun ngga bisa jalan kalau ngga ada divisi administrasi. Administrasi juga ngga bisa jalan kalau ngga ada underwriting semuanya saling berhubungan dan saling membutuhkan, jadi eee apa tadi pertanyaannya

P : Eeehh lingkungan pengendalian anak perusahaan kayak gimana biar efektif dan efisien kayak gitu?

N : Eeehh itu istilahnya eeehh kita harus bisa saling menjaga, tau lah job desk masing-masing ngga perlu harus eeehhh istilahnya ngga perlu harus saya mintak, mereka pun udah tau pekerjaan mereka nanganin komplek, nanganin istilahnya untuk ngurusin submit terus di bawak ke Jakarta dan sebagainya gitu udah tau pekerjaannya masing-masing jadi eee dari diri sendiri sih supaya pengendaliannya itu tetap kondusif dari perusahaan ya mereka harus punya tanggung jawab dengan pekerjaannya masing-masing

P : Eeeh kalau itu buk yang masih sekitaran kayak lingkungan pengendalian itu kayak filosofi dan gaya operasi manajemen itu disini kayak gimana ya buk.?

N : Gimana ya mbak,, kook ngga mudeng, ini kok mbak ribet banget sih pertanyaannya, ya intinya ya kayak gitu, gimana sih itu filosofi apa yah.?

P : Eee manajemen itu apa namanya ee, ini aja buk partisipasi dewan komisaris audit, ehh kalau untuk itu buk apa namanya nilai integritas dan nilai etika kayak gitu disini penerapannya kayak gimana gitu buk

N : Kalau untuk integritas memang harus di junjung tinggi jadi kalau ada

istilahnya marketing kita yang tidak sesuai atau karyawan yang tidak sesuai dengan itergitas perusahaan ada teguran panisment berupa surat peringatan satu, dua, tiga atau bisa sampai dikleuarkan kalau sudah melanggar kode etik nya perusahaan seperti itu

P : Kalau untuk itu pembagiana wewenang dan pembebanan tanggung jawab sendiri itu seperti apa buk untuk disini

N : Karna di jogja ini cuma satu ee untuk divisi nya cuman ya divisi nya banyak cuman tanggung jawab nya kan saya yang istilah nya di bawah nawungan saya jadi ya tanggung jawabnya ya saya handel sendiri cuman kalau untuk sudah bagian komplek dan sebagainya itu ya itu ada divisi nya lagi itu kalau saya sih lebih ke lapangan, teknis nya lapangan cuman kalau misalkan komplek nya sudah besar itu juga saya juga ikut turun menanganinya seperti itu.

P : Kalau itu buk apa namanya penilaian resiko dalam mengatasi resiko mungkin saja dapat terjadi sewaktu-waktu kayak gitu kan buk itu gimana ya buk? Eeehhh maksudnya itu seperti resiko yang dapat timbul, dapat berasal dari resiko pesaing atau dari resiko agen asuransi gimana pengendalian resiko

N : Kalau kita resiko pesaing itu banyak banget kompetitor dari agen asuransi-asuransi lain kita juga pernah sampai di gosipin ehhh istilahnya mereka ngomong ke nasabah-nasabah itu kalau kita bangkrut dan sebagaik nya iya kita kan dengar nya dri pihak ketiga, kita mengklarifikasi ke nasabahnya untuk mengatakan dan kita tidak berusaha untuk

membalasnya mengatakan itu istilahnya mereka kita klarifikasi bahwa kita perusahaan yang sudah lama memang berdiri, sudah 30 tahun, kemudian untuk ke amanda nya juga ada istilahnya ehh banyak banget yang menjelek-jelekan nama perusahaan banyak cuman ya kita hadapai aja kalau saya sih telusuri dari akarnya siapa itu terus klarifikasi dan konfirmasi aja bahwa kita tidak seperti itu mereka tau dari mulut perusahaan sendiri jangan sampai tau dari mulut perusahaan lain.

P : Begitu ya buk,,kalau dalam menjalankan aktivitas nya catatan akuntansi yang digunakan untuk perusahaan itu berupa apa saja sih buk,,kayak misalnya eee seperti akutansi premi atau lembar akuntansi klaim catatan akuntansi yang digunakan oleh perusahaan

N : Itu beda divisi kalau saya yang saya pegang itu saya ngga begitu tau apalagi yang namanya akuntansi saya bukan bidang nya, cuman ya tadi catatan premi.

P : Contohnya tu seperti ada kwitansi premi dan lembar kwitansi klaim kayak gitu kan buk

N : Ada kalau untuk premi itu kita biasanya disampaikan di kirimkan ke nasabah kalau udah ada pembayaran ada itu bisa dikatakan kwitansi ngga ya kalau itu istilahnya pemberitahuan kepada nasabah kalau nasabah sudah bayar premi, saya juga tidak begitu paham itu masuk nya kwitansi atau hutang tapi yang jelas itu pemberitahuan kepada nasabah kalau dia membayar, mungkin masuk yah, kalau dia sudah membayarkan uang nya, kalau misalkan tidak ada laporan isilahnnya tidak ada laporan transaksi nya

kita biasanya ee nasabah kita datangkan by email laporan transaksi laporan pembayaran premi atau klaim, untuk pelaporan nya sendiri itu di pusat sudah terorganisir istilahnya sudah ada misalkan mau di mintak atau tidak itu bisa nasabahnya

P : Kalau itu buk,,mau tanya ini buk apakah ada informasi dan komunikasi yang terjalin antara bagian ke bagian atau dari karyawan yang berada pada lapangan luar kayak gitu sama karyawan yang ada di bank-bank kayak gitu, karyawan yang di tempatin di lapangan langsung kayak di bank-bank kayak gitu ada kordinasi kayak gitu ngga sih buk komunikasi karyawan yang ada di luar sama yang ada di dalam perusahaan ini sendiri

N : Ya ada itu pasti, ya mereka mau report atau mereka mau closing besar atau apa atau mau menanyakan tentang claim, histori nasabah semuanya kordinasi nya kesini karyawan yang di dalam staff admin, jadi mereka juga ngga bisa berdiri sendiri juga, jadi semua perusahaan saya rasa saling membuthkan dan harus ada divisi-divisi tertentu.

P : Kalau kayak bentuk dokumen kayak gitu ada ngga sih buk yang apa namanya dokumen yang berkaitan antara bagian satu dan bagian lain nya kayak gitu.?

N : Ada, kalau spaj itu kan dokumen, dokumen dari nasabah yang di bawak marketing, diberikan kepada administrasi itu kan sudah menghasilkan hubungan korelasi nya jadi dokumen-dokumen dari nasabah itu, kalau marketing kan istilahnya mejual produk jadi semuanya di srahkan kepada administrasi, jadi mereka ngga pegang dokumen



P : Kalau itu buk apa namanya, bagaimana pemantauan yang dilakukan perusahaan dalam proses penilaian kinerja karyawan kayak gitu

N : dan kalau untuk karyawan yang di lapangan itu kan masuknya tenaga kemitraan berdasarkan target yang mereka dapat menyesuaikan dengan target nya menyesuaikan dengan gajinya tapi kalau untuk staff yang disini berdasarkan kinerjanya kalau divisi saya lapangan atay selling penjualan ya angka jga tapi klau divisi nya claim atau administrasi atau custemer service ya nasabah yang mengajukan klaim ya berpa persen brapa persen ada CPA nya sendiri.

P : eeee kalau untuk kegiatan produksi kayak gitu seperti prosedur penerimaan premi terus prosedur penyiapan data kwitansi dan kofirmasi polis trus prosedur lain nya yang berkaitan dengan kegiatan produksi itu ada ngga sih buk

N : Ada, jadi kalau untuk kofirmasi kan dari pusat semua mereka ada tunggakan atau tidak atau sudah di bayar atau ngga itu konfirmasi dari pusat semua . jadi untuk yang di jogja benar-benar unit kita unit ini memang untuk selling penjualan sama mengurus komplein administrasi aja semuanya ngga ada data disini sebenar nya tapi kalau ditanyakan ada ngga apa tadi

P : Prosedur..

N : Semuanya ada, jadi kita pertama kalau untuk prosedur eee pembayaran premi itu kan nanti ada tagihan billing yang seperti sms itu masuk ke nasabah , nanti nasabah kemudian kan udah ada remendet nya mereka,



dana nya ada ngga di rekening , kalau ada ya udah mereka indahkan aja sms nya kalau ngga ada mereka masukan dana mereka, habis itu kalau dana mereke terdebit nanti ada pemberitahuan kalau dana itu sudah terdebit pemberitahuan surat dan sms juga

P : Kalau tu buk ini, apakah seluruh pegawai yang direkrut menjadi pegawai asuransi itu telah memperoleh apa sertifikat keagenan semua

N : Ohhh ya,, disini ngga bisa jualan asuransi kalau ngga ada lisensi AGI kita mengikuti prosedur sesuai dengan yang diterapkan sama perusahaan jadi ngga bias mereka jualan asuransi, kalau mereka sudah punya lisensi pun mereka harus mencabut dari perusahaan lama dulu apakah itu sudah .....baru mereka masuk kesini kalau ngga ngga bias karna kan lisensi nya nyatu kalau ngga ngga bias jualan,,harus berlisensi AGI

P : Emmm... kalau itu buk dokumen pemasaran kayak gitu,, apakah ada dokumen pemasaran ya berupa apa saja dokumen pemasaran tersebut

N : Yaa itu SPAJ Surat pengajuan asuransi jiwa ada dokumen nya satu bendel beserta dengan istilahnya eeee resiko nasabah, profil resiko nasabah, sama surat kuasa pengajuan claiming itu ada satu bendel, itu aja sih dokumen nya yang mereka pegang, mereka ngga boleh pegang istilahnya surat-surat istilahnya eeee kayak buku tabungan dan sebagainya ya ngga boleh kan , kalau foto aja ngga papa atau fotocopy depan nya aja kalau dalam nya kan itu rahasia.

P : Ini buk pertanyaan selanjut nya, pada PT. Equity Life Indonesia apakah pegawai mempunyai laporan kegiatan kayak gitu buk yang berkaitan

dengan kegiatan yang dilakukannya seperti laporan kegiatan penagihan premi atau kunjungan nasabah kayak gitu

N : Kalau kunjungan nasabah ada report nya ke saya langsung biasanya tapi kalau laporan pembayaran premi itu semuanya ada di pusat, jadi itu keliatan udah bayar apa belum keliatan semua tapi kalau untuk laporan kinerja lapangan ada semua dari report pagi sampai report mereka kunjungan nya kemana2,,ada semua

P : Kalau itu buk,, komunikasi yang di bangun antara agen dengan pemegang polis kayak gitu ada ngga sih, komunikasi yang di bangun kayak gitu antara agen sama pemegang polis asuransi

N : Ada, maintenance nasabah namanya, jadi nasabah itu merasa istilahnya eeee diperhatikan lah ya di kasih tau kalau misalkan diucapkan selamat ulang tahun dari PT. Equity,, Equity sendiri sms kalau nasabah itu ulang tahun kemudian ada sms juga kalau perayaan hari natal, idul fitri juga ada, untuk dari marketing juga ada penyapaan nasabah prime-prime itu mereka biasanya mengucapkan, jadi nasabah merasa tidak di tinggalkan , walaupun sebenarnya ini bukan agensi tapi maintenance nasabah itu siapun, darimanapun harus ada, biar mereka tetap baik,

P : Buk mau tanya lagi untuk prosedur yang diterapkan perusahaan kalau misalkan tidak ikut di implementasikan oleh karyawan kayak gitu, apakah ada sanksi yang diberikan untuk karyawan yang tidak mengikuti prosedur kayak gitu

N : Ada sih surat teguran aja, kalau misalkan masih ringan biasanya saya panggil satu-satu untuk yang tidak sesuai dengan perusahaan yang inginkan.

