

LAMPIRAN I
HASIL WAWANCARA



- Nama Narasumber** : Nurichwan
- Jabatan/Posisi Narasumber** : Pemimpin Sub Divisi Technical Insurance
- Tanggal & Waktu Wawancara** : 26 Desember 2008, pukul 13.30 s.d selesai
- Topik Wawancara** : Fungsi dan tugas pokok organisasi serta posisi
Kondisi perusahaan asuransi di Indonesia
- Metode** : Tatap Muka

Hasil Wawancara:

1. Apa saja yang menjadi tujuan perusahaan?
Tujuan perusahaan tentunya yang pertama adalah mendapatkan laba kemudian memberikan return of equity kepada pemegang saham, karena itulah yang menjadikan kenapa perusahaan ini didirikan dan yang terakhir adalah memberikan kesejahteraan kepada karyawan
2. Bagaimana pelaksanaan tugas pokok yang ada dalam organisasi saat ini?
Tugas pokok sekarang ini sudah berjalan sesuai dengan yang ditetapkan oleh manajemen dan masing-masing divisi juga sudah mengetahui apa saja yang menjadi tugas dan kewajibannya sesuai dengan organisasi yang telah ada dan tentunya juga di kontrol oleh manajemen itu sendiri. Namun ada beberapa yang belum sempurna karena yang namanya organisasi itu pasti ada perubahan-perubahan, nah perubahan-perubahan itulah yang selalu di update oleh manajemen seperti produk yang mengikuti perkembangan pasar dimana harus dilakukan inovasi karena bisnis asuransi itu sendiri adalah produk.
3. Bagaimana IT mengikuti perkembangan produk dan inovasi-inovasinya ?
Pastinya IT sangat berperan karena dalam bisnis asuransi salah satu karakteristiknya adalah bisnis prediksi, sehingga data lama yang dikelola oleh IT sangat diperlukan sebagai contoh misalnya kita mau tahu dalam 10 tahun terakhir berapa sih jumlah klaim yang ada, nah disini peranan penting dari tabel mortalita dan morbidity untuk asuransi jiwa.

4. Sejauh mana peranan data tersebut bagi perusahaan asuransi ?

Data tersebut memiliki peranan yang sangat penting karena dari situ kita dapat melakukan prediksi, nah di bisnis asuransi itu kita mendapatkan keuntungan dari tiga hal, pertama dari tabel mortality, artinya jika hal yang kita prediksi dan realisasi lebih kecil maka kita mendapatkan keuntungan dari hal tersebut. Kedua dari investasi misalnya untuk produk tradisional, ini kan produk jangka panjang, nah disini kan kita sudah tetapkan bunga, jika bunga yang telah kita tetapkan tersebut lebih rendah dari realnya maka kita mendapatkan keuntungan, kemudian dari biaya, misal biaya agen, gaji karyawan, misalnya kita prediksi lebih kecil realisasinya maka disitu kita mendapatkan keuntungan.

5. Dari mana prediksi tersebut ?

Berdasarkan pengalaman, dan datanya ada di IT, jika prediksi dan data di IT tersebut tidak bagus maka perusahaan asuransi itu hancur, karena dari sanalah referensi produk itu dibuat.

6. Bagaimana pelaksanaan visi dan misi dalam organisasi, apa saja yang menjadi kendala, dan cara mengatasi kendala tersebut ?

Pelaksanaannya dijalankan dengan baik, logikanya jika perusahaan tidak memiliki visi dan misi serta tidak berjalan sesuai garis tersebut berarti perusahaan tersebut tidak memiliki arah yang jelas. Kendalanya kalau dari faktor external adalah kompetitor kita berasal dari luar yang memiliki pengalaman sudah ratusan tahun serta memiliki data yang ratusan tahun, sedangkan kita ini berdiri masih sepuluh tahunan jadi istilahnya belum bisa bicara banyak. Kedua kalau di asuransi ini kan ada namanya retensi yang artinya resiko yang dapat ditanggung oleh perusahaan asuransi itu sendiri, karena kita masih baru maka otomatis retensi kita juga kecil beda dengan perusahaan lain. Dan ditentukan underwriting misalnya untuk persyaratan medical mereka sudah lebih baik dan menang pengalaman. Nah untu mengatasi kendala-kendala tersebut kita membidik pasar yang menengah ke bawah.

7. Apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, tantangan dan peluang yang dimiliki oleh perusahaan, dan bagaimana solusinya ?

Untuk kekuatan pertama kita di back up oleh bank pemerintah, sehingga jika kita jual ke luar kita tidak perlu lagi susah-susah memperkenalkan diri lagi. Untuk kelemahan

kita di industri belum terlalu lama jadi belum bisa main di wilayah-wilayah tertentu jadi pasarnya middle low, kemudian kita buat produk-produk simple yang ketentuan medicalnya tidak ada, dari segi inovasi kita punya SPAJ online, kemudian untuk tantangannya adalah di Indonesia ini masyarakatnya masih belum asuransi minded, bisa dibayangkan dari seluruh penduduk Indonesia yang memiliki polis maksimal 15% jadi ada kesulitan untuk merubah mindset orang, kemudian ada anggapan bahwa asuransi itu haram, karena mereka melihat kok orang meninggal dapat uang istilahnya seperti nyawa orang dijual. Lainnya beberapa perusahaan asuransi asing masuk ke Indonesia.

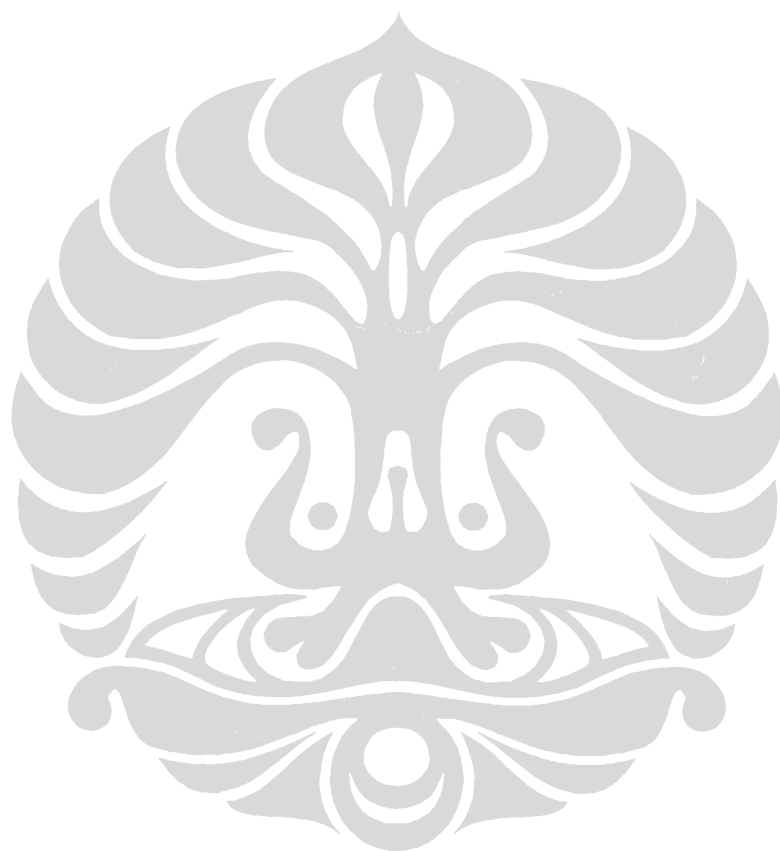
8. Bagaimana dengan proses klaim, apa saja yang dapat diukur ?

Untuk klaim hal utamanya itu mortality dan morbidity misal untuk asuransi kesehatan kan mudah diukur, kita ambil salah satu perusahaan berapa sih jumlah klaim rawat jalan dan rawat inap dan perhitungan inflasi biaya medis, karena kan tiap tahun biaya perawatan juga meningkat. Kemudian jika perusahaan itu baru masuk ke kita, nah kita sudah punya tarif standar premi.

9. Bagaimana dengan proses bisnis cadangan premi?

Cadangan itu intinya dari perusahaan asuransi kan jangka panjang, jadi dari premi yang dibayarkan itu sebenarnya untuk mendanai jika terjadi klaim di kemudian hari. Cara perhitungannya benefit yang akan di dapatkan dikurangi dengan premi yang akan dibayarkan di kemudian hari. Untuk perhitungannya tergantung jenis produk seperti produk endowment itu cadangannya naik, untuk resiko semua menurun kecuali whole life, yang makin lama makin besar

LAMPIRAN II
HASIL WAWANCARA



- Nama Narasumber** : Oyo Sukarya
- Jabatan/Posisi Narasumber** : Staff IT
- Tanggal & Waktu Wawancara** : 26 Desember 2008, pukul 10.00 s.d selesai
- Topik Wawancara** : Struktur database asuransi individu jiwa serta
Proses bisnis didalamnya
- Metode** : Tatap Muka & Telepon

Hasil Wawancara:

1. Untuk melakukan reporting berdasarkan kantor, dari tabel mana data tersebut?
Untuk distribusi agency ada di tabel kantor, kalau bancassurance ada di table kode_kln kemudian untuk bancassurance yang baru ambil dari tabel kode_cabang, kalau untuk distribusi telemarketing ambil dari tabel saluran_distribusi
2. Untuk tabel-tabel kantor diatas, apakah bisa disatukan menjadi view sehingga gampang di konsolidasi?
Tentu bisa, karena ada kode cabang, kemudian nama saluran distribusi yang berpengaruh ke kode produk, meskipun produk tersebut sejenis akan tetapi penjualannya berbeda karena komisi masing-masing distribusi juga berbeda.
3. Kalau untuk melakukan reporting berdasarkan produk apa saja tabel yang diperlukan?
Nama tabelnya Produk, yang pasti ada tuh jenis distribusinya kemana, kemudian ada jenis produknya misalkan kesehatan, tradisional, anuitas, masa berjangka investasi dan unit link
4. Kemudian untuk konversi polis disimpan di tabel mana?
Di tabel pertanggung, disana ada informasi nomor polis, pemegang polis, kantor cabang, atau kode bancassurance in branch, atas nama siapa, tertanggungnya siapa, premi, top up berkala, masa asuransi, masa pembayaran premi dan pastinya tanggal konversi
5. Kemudian untuk pembayaran premi ada di tabel mana?
Ada pada tabel historis_premi, disana ada informasi tanggal pembayaran, ada premi utama, top up berkala, top up sekaligus, premi rider dan masing-masing dibedakan

oleh kode, kemudian ada cara bayar, waktu pembayaran premi atau jatuh tempo ada di historis preminya digenerate saat konversi polis

6. Kemudian untuk proses klaim disimpan di tabel mana?

Tabel pengajuan_klaim, jenis klaim misalkan tahapan untuk produk tradisional atau bunga investasi untuk produk masa berjangka investasi, bisa juga kesehatan atau produk yang rider atau asuransi tambahannya kesehatan, asuransi rider-rider itu misalnya Critical Illness untuk penyakit kritis, payor benefit untuk pembebasan pembayaran premi jika terjadi resiko pada pemegang polis, meninggal atau disability, waiver of premium kalau tertanggung dan pemegang polis disability atau ketidakmampuan fisik diberikan bebas premi efeknya tidak memiliki top up berkala dan ridenya dihapuskan. Kemudian untuk yang meninggal pada tradisional tergantung benefit disana ada pilihan polis berakhir atau bebas premi. Kemudian ada juga klaim akhir asuransi saat masa asuransinya berakhir, bisa juga penebusan polis yang polisnya berakhir atau penarikan sebagian atau bisa juga penarikan investasi unit link, dan jika meninggal maka dibayarkan uang pertanggungan dan nilai investasi, jika masuk ketentuan belum dapat uang pertanggungan maka klaim tersebut dikenakan penalti

7. Kemudian untuk investasi disimpan di tabel mana?

Ada pada tabel history_nab, dan referensi ke tabel atribut_investasi untuk saluran distribusi agency sedangkan untuk saluran distribusi bancassurance in branch mengacu pada jenis_dana karena disana ada nilai bunga.

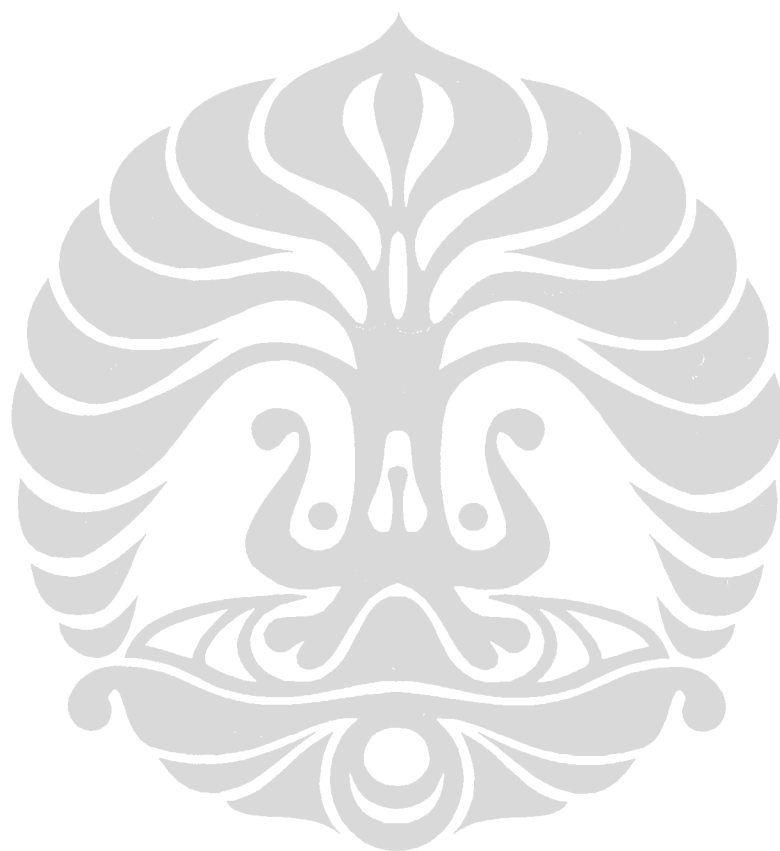
8. Selanjutnya proses cadangan ada di tabel mana?

Cadangan ada pada tabel tarif_cadangan, pada saat konversi polis demikian juga nilai tebus, akan tetapi biasanya cadangan untuk tradisional 80% dari nilai tebus, kemudian untuk pentarifan kan memakai tarif tahunan jadi untuk perhitungan bulanannya memakai interpolasi

9. Selanjutnya proses komplain ada di tabel mana?

Ada pada tabel komplain aplikasi customer care, disana ada jenis komplain apakah pertanyaan, konfirmasi, klaim atau informasi, disana juga terdapat jenis asuransi dan produk yang di komplain itu apa, kemudian ada klasifikasi komplain dilakukan yaitu melalui walk in yang datang langsung, call melalui telepon, surat atau email

LAMPIRAN III
HASIL WAWANCARA



Nama Narasumber : Doni Indra
Jabatan/Posisi Narasumber : Staff IT
Tanggal & Waktu Wawancara : 26 Desember 2008, pukul 15.30 s.d selesai
Topik Wawancara : Struktur database asuransi kesehatan serta
Proses bisnis di dalamnya
Metode : Tatap Muka & Telepon

Hasil Wawancara:

1. Untuk melakukan reporting berdasarkan kantor, dari tabel mana data tersebut?
Dari tabel bagian kalau tidak ada maka ambil data dari tabel perusahaan, jadi sifatnya query memakai left join
2. Kalau untuk melakukan reporting berdasarkan produk apa saja tabel yang diperlukan?
Produk yang dijual hanya produk kesehatan mungkin kalau jenisnya ada rawat inap, rawat jalan, rawat lahir, kacamata dan keluarga berencana. Kalau yang ini namanya tablenya jenis produk
3. Untuk pencatatan premi disimpan di tabel mana?
Data premi disimpan pada tabel data peserta dan beda-beda untuk tiap premi hal ini bergantung pada kelas yang diambil, tapi secara default ada pada tabel master_premi jadi yang menjadi faktor perbedaan premi untuk masing-masing peserta adalah jenis kelamin, usia, tanggal masuk kalau awal tahun dikenakan interpolasi, untuk jenis kelamin premi wanita lebih mahal
4. Kemudian untuk pembayaran premi ada di tabel mana?
Pembayaran premi ada pada tabel Pembayaran_premi, cara bayanya hanya dua yaitu semesteran dan tahunan atau sekaligus
5. Kemudian untuk proses klaim disimpan di tabel mana?
Tabel pengajuan_klaim, jenis klaim ada rawat jalan, rawat inap, kacamata, kb dan rawat lahir atau melahirkan