

BAB IV

RENCANA JASA DAN OPERASIONAL

Deskripsi perencanaan operasional:

Perencanaan operasional merupakan kebutuhan apa saja yang harus dilakukan untuk mengimplementasikan perencanaan strategi untuk mencapai tujuan strategi tersebut. Lingkup perencanaan ini lebih sempit dibandingkan dengan perencanaan strategi. Berikut adalah rencana operasi Wong Bisnis Indonesia:

1. Identifikasi proses apakah baru masuk atau renewal dan proses registrasi
2. Identifikasi risiko:
 - a. *High/medium/low risk*
 - b. Pemetaan
 - c. Proses penempatan/pembaharuan polis
3. *Check list slip*: wajib untuk penempatan penutupan/surat penawaran
4. Kontrol penerbitan dan pengiriman polis
5. Koordinasi dengan divisi klaim dan *finance* bila ada klaim.

Lalu pada saat melakukan proses masuknya nasabah baru ke Wong Bisnis Indonesia ada beberapa hal yang harus dilakukan berikut perinciannya:

- a. Informasi/komunikasi dengan tertanggung perihal kelengkapan data. kelengkapan asset/tentang semua yang diasuransikan
- b. Survei lokasi/objek
- c. Placing ke asuransi
- d. Surat penawaran ke tertanggung
- e. Penutupan ke asuransi
- f. Polis datang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 1) Registrasi *data* & cek polis
- 2) *Input data system*
- 3) *Debit note* (piutang pelanggan)
- 4) *Customer profile*
- 5) Surat jalan

- g. Cek polis yang sudah siap kirim
- h. Naik ke bagian keuangan
- i. Pengiriman polis
 - 1) Melalui jasa kurir (NCS, TIKI, Tunas Esa Mandiri)
 - 2) Melalui karyawan Wong Bisnis Indonesia
- j. File *copy* polis data teknik untuk dokumen pembaharuan di tahun berikutnya

Proses jasa pada Wong Bisnis Indonesia terdapat pada pelayanan calon konsumen/klien/nasabah, jasa-jasa tersebut terdiri dari berbagai bentuk antara lain:

1. Prospek klien baru
2. Proses *complain*/keluhan
3. Proses klaim
4. Proses memperbarui polis

Empat Bentuk proses jasa tersebut dijelaskan seperti dibawah ini :

a. Prospek Klien Baru

Sumberdaya manusia yang mendukung pada proses jasa ini adalah bagian Marketing. Dimana bagian marketing mencari calon klien untuk dijadikan nasabah baru bagi Wong Bisnis Indonesia. Proses jasa terdapat pada saat Calon klien dan bagian marketing berinteraksi dan diberikan info seputar asuransi dan klaim yang berguna untuk membuat Klien mengerti akan pentingnya asuransi dan follow up pada calon klien baru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Pada gambar 4.1 akan diketahui proses pelayanan jasa dari pihak Wong Bisnis Indonesia kepada calon klien yang akan diprospek oleh bagian marketing sampai menjadi klien dari Wong Bisnis Indonesia yaitu sebagai berikut :

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

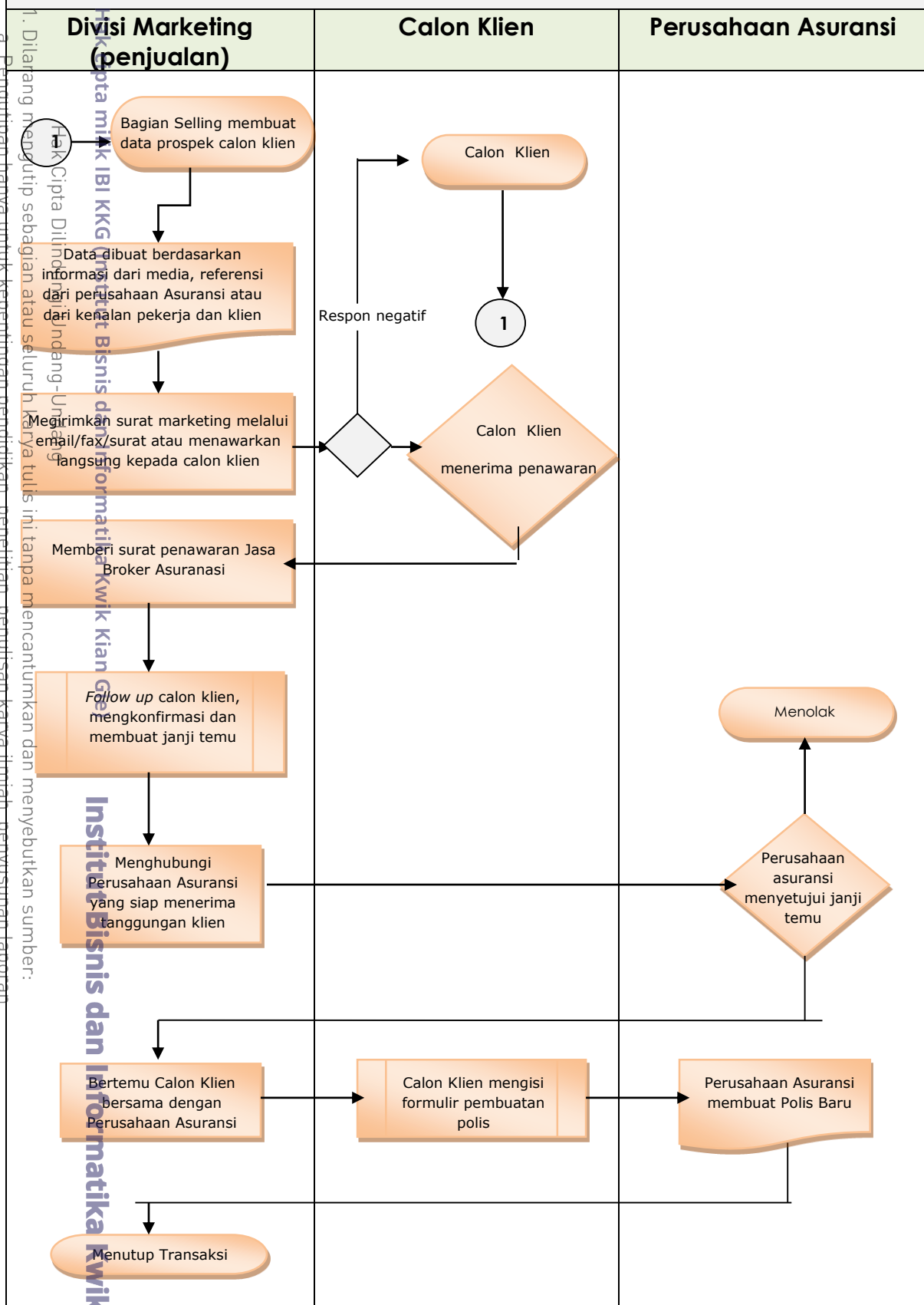
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Gambar 4.1
Proses Pelayanan Jasa Prospek Klien Baru



Sumber: WongBisnis.com

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Deskripsi proses pelayanan jasa terhadap calon klien oleh PT Wong Bisnis Indonesia terdiri dari 12 tahapan. yaitu sebagai berikut :

- a.. Bagian pemasaran membuat daftar data calon klien yang akan di prospek oleh Wong Bisnis Indonesia.
- b. Bagian pemasaran membuat daftar tersebut dengan mencari info dari media. referensi dari perusahaan asuransi. kenalan dari sesame karyawan atau klien.
- c.. Mengirimkan surat pemasaran yang berisi info mengenai asuransi dan pentingnya asuransi da keuntungan memakai broker asuransi melalui email. fax. dan surat, atau menawarkan secara langsung kepada calon klien.
- d. Bagian pemasaran melihat respon dari calon klien, jika negatif maka bagian pemasaran akan mencari prospek klien baru. Jika positif maka bagian pemasaran akan memberikan surat tawaran jasa broker asuransi kepada calon klien.
- e. Bagian pemasaran memberikan surat penawaran jasa broker asuransi.
- f. Bagian pemasaran mem-*follow up* calon klien. mengkonfirmasi dan membuat janji temu.
- g. Bagian pemasaran menghubungi perusahaan asuransi yang siap menerima tanggungan klien baru untuk ikut dalam pertemuan bisnis bersama calon klien.
- h. Perusahaan Asuransi yang setuju. mengkonfirmasi akan bertemu calon klien bersama dengan Wong Bisnis Indonesia.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- i. Perusahaan Asuransi dan Wong Bisnis Indonesia bertemu dengan calon klien dan membahas Polis yang akan dibuat serta menjelaskan klausula-klausula yang berlaku
- j. Calon klien mengisi formulir polis sesuai dengan jaminan yang diinginkan
- k. Perusahaan Asuransi membuat Polis baru dan mengirimkannya ke Wong Bisnis Indonesia dan klien baru yang telah menjadi pihak bertanggung.
- l. Wong Bisnis Indonesia menutup transaksi

2. Proses Komplain nasabah/klien.

Komplain adalah suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan/kekecewaan pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang tidak terpenuhi. Pernyataan disampaikan dengan berbagai cara, media dan ataupun keluhan langsung. Oleh karena itu Wong Bisnis Indonesia sebagai pemberi layanan harus memastikan bahwa kita tahu apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan kita. Pada gambar 4.2 dapat dilihat proses penanganan komplain oleh WONG Bisnis Indonesia bagian klaim kepada klien atau nasabah yaitu sebagai berikut:

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

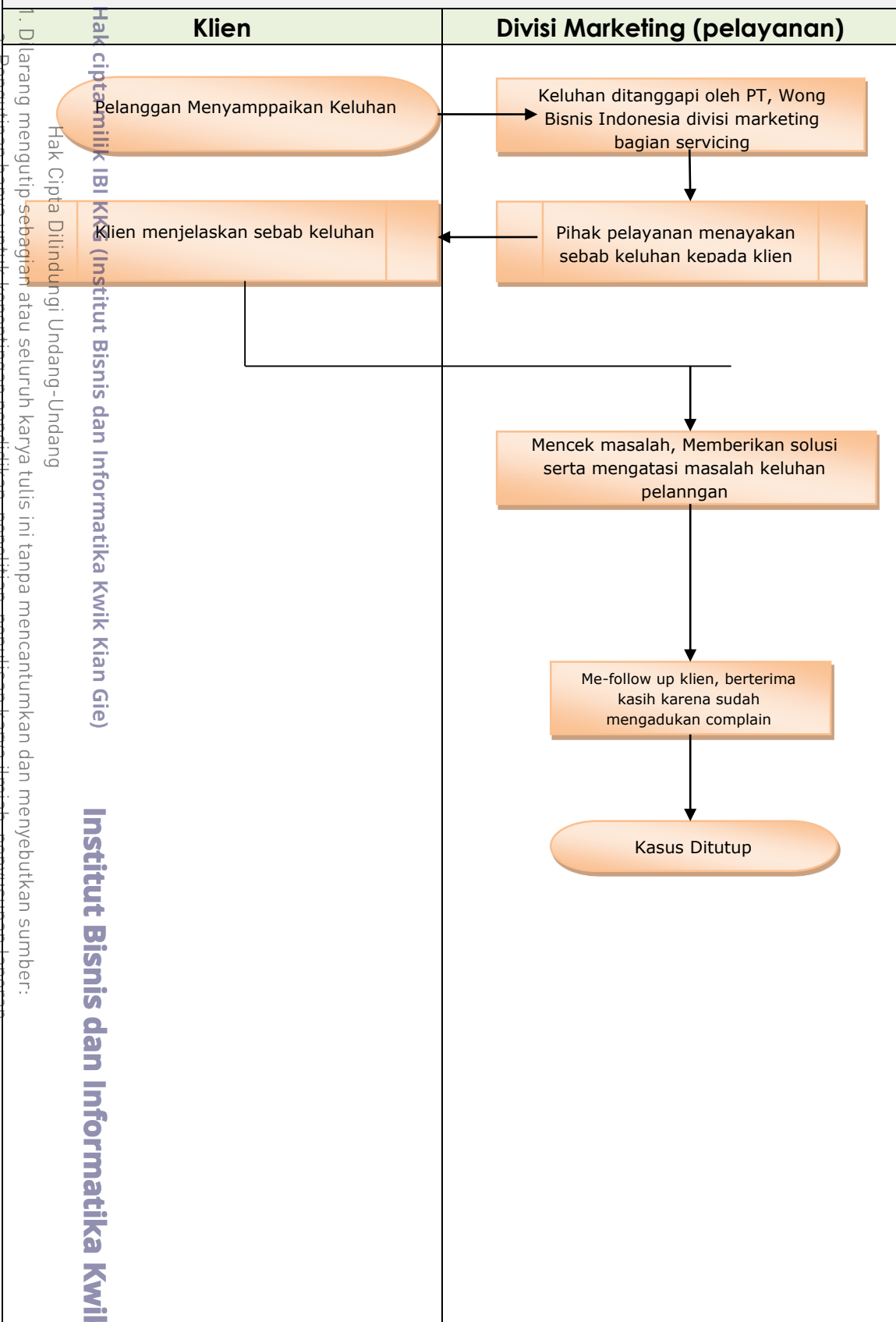
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 4.2
Proses Pelayanan Jasa Penanganan Keluhan Klaim



Sumber: Wong Bisnis Indonesia

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Proses pelayanan jasa terhadap keluhan klien oleh Wong Bisnis Indonesia terdiri dari enam tahapan yaitu :

- a. Pelanggan menyampaikan keluhan kepada Wong Bisnis Indonesia.
- b. Keluhan dari pelanggan ditanggapi oleh Wong Bisnis Indonesia bagian *servicing*.
- c. Bagian *servicing* menanyakan sebab complain kepada klien.
- d. Setelah klien menjelaskan penyebab keluhan, pihak *servicing* mengecek masalah yang berkaitan dan memberikan solusi serta tindakan penyelesaian, meminta maaf kepada klien atas masalah yang terjadi, dan mencatat di buku riwayat keluhan klien
- e. Mem-*follow-up* klien dengan tujuan berterima kasih karena sudah mengadakan complain dan meminta maaf jika ada yang kurang dalam pelayanan Wong Bisnis Indonesia.
- f. Kasus komplain ditutup.

3. Proses penanganan klaim asuransi

Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada asuransi untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Wong Bisnis Indonesia sebagai broker asuransi bertugas mengurus klaim tertanggung yang memakai jasa PT kami, maka harus diperhatikan beberapa persyaratan klaim untuk kasus klaim berat tertentu yaitu:

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Rawat Inap di Rumah Sakit

Jika terjadi Rawat inap. maka dokumen yang diperlukan untuk pengajuan klaim adalah sebagai berikut :

- a. Formulir Klaim karena kecelakaan yang ditandatangani oleh Pemegang Polis atau Penerima Manfaat sesuai Tanda Tangan pada SPAJ.
- b. Surat keterangan Dokter.
- c. Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi (jika ada).
- d. Kuitansi asli berikut rinciannya atau kwitansi yang dilegalisir dari RS.
- e. Fotokopi Kartu Identitas Pemegang Polis.
- f. Dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Perusahaan asuransi.

2. Cacat Total dan tetap

Jika terjadi keadaan cacat tetap total. baik yang diakibatkan oleh kecelakaan. pasca penyakit kritis. maka dokumen yang perlu disiapkan untuk pengajuan klaim adalah :

- a. Formulir Klaim Cacat Total dan tetap yang ditandatangani Pemegang Polis sesuai dengan tanda tangan SPAJ.
- b. Surat keterangan Dokter Klaim Cacat Total dan Tetap (TPD).
- c. Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan Laboratorium dan Radiologi (jika ada).

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- d. Surat Berita Acara Kepolisian Asli untuk cacat yang disebabkan oleh kecelakaan dan melibatkan pihak kepolisian.
- e. Fotokopi Kartu Identitas Pemegang Polis.
- f. dan Dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Prudential.

3. Penyakit Kritis

Jika penyakit kritis tiba-tiba menyerang anda, maka dokumen yang diperlukan untuk pengajuan klaim adalah:

- a. Formulir Klaim Penyakit Kritis yang ditandatangani oleh Pemegang Polis atau Penerima Manfaat sesuai Tanda Tangan pada SPAJ.
 - b. Surat Keterangan Dokter Penyakit kritis yang sesuai dengan penyakit kritisnya.
 - c. Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan Laboratorium dan Radiologi.
 - d. Fotokopi Kartu Identitas Pemegang Polis.
 - e. dan Dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh prudential.
- 4. Kecelakaan yang disertai meninggal**

Jika terjadi Kecelakaan yang disertai dengan keadaan meninggal, maka Anda sebagai kerabat dekat si pemilik polis akan mengajukan manfaat asuransi Pru PADD (*Personal Accident Death and Disablement*). Manfaat kecelakaan maut pribadi dan kecacatan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dalam hal. ini. jika si pemilik polis mendapatkan kecelakaan dan kemudian meninggal, maka syarat-syarat yang harus diajukan terkait pengajuan klaim adalah:

- a. Formulir Klaim karena Kecelakaan yang ditandatangani oleh Pemegang Polis atau Penerima Manfaat sesuai Tanda Tangan pada SPAJ.
- b. Surat Keterangan Dokter Klaim Meninggal.
- c. Surat Keterangan Meninggal dari Dokter/ RS dan Pemerintah setempat.
- d. Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan Laboratorium dan Radiologi.
- e. Fotokopi KTP/bukti kenal diri dari Penerima manfaat.
- f. Surat Berita Acara Kepolisian Asli jika meninggal karena kecelakaan.
- g. Fotokopi Surat Perubahan Nama Tertanggung dan Penerima Manfaat (jika ada).
- h. Polis Asli dan Dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh prudential.

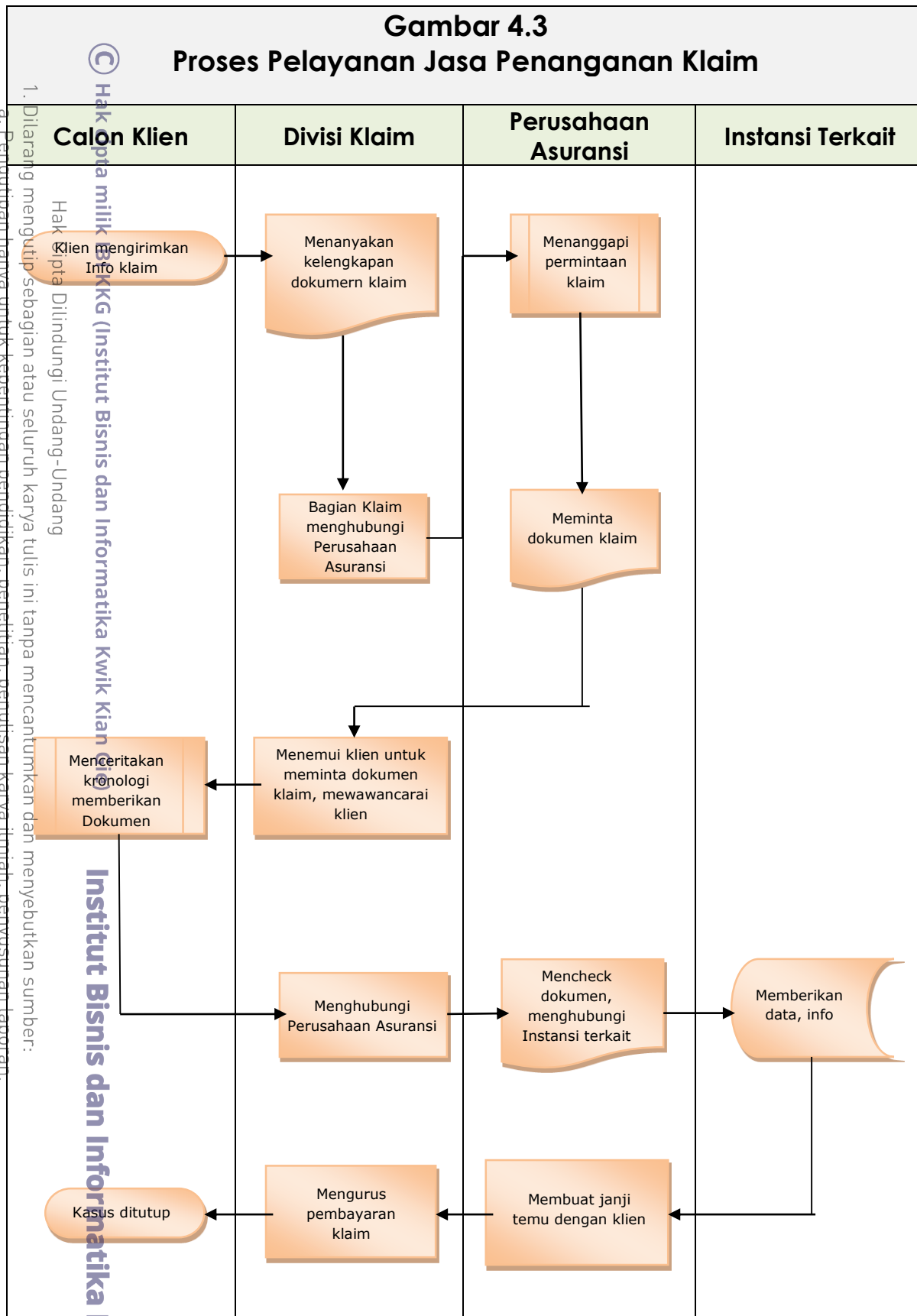
Berikut adalah gambar 4.3 yang menjelaskan tahap-tahap proses penanganan klaim yang dilakukan Wong Bisnis Indonesia Bagian Klaim kepada pihak tertanggung atau sering disebut klien.

Sumber: Wong Bisnis Indonesia

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 4.3
Proses Pelayanan Jasa Penanganan Klaim



Proses penanganan klaim oleh Wong Bisnis Indonesia bagian Klaim terdiri dari

8 tahapan yaitu :

© Hak milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



- a. Klien mengirimkan info klaim ke Wong Bisnis Indonesia.
- b. Bagian klaim menanyakan kelengkapan klaim dan segala kelengkapan dokumen yang berkaitan dengan klaim klien dan meminta klien mengirim dokumen tersebut ke Wong Bisnis Indonesia secepat mungkin. Dokumen-dokumen tersebut adalah : Polis yang dimiliki. Cerita singkat kejadian. dokumen yang berkaitan dengan klaim seperti KTP klien, SIM, STNK kendaraan bermotor, surat kematian, surat dokter, No telp & Fax yang bisa dihubungi dan meminta klien mengirimkan dokumen tersebut secepatnya.
Wong Bisnis Indonesia menghubungi perusahaan asuransi yang menanggung klien yang mengalami musibah.
Perusahaan Asuransi terkait menanggapi permintaan klaim dan meminta berbagai dokumen-dokumen klaim sebagai syarat validitas sebuah klaim.
Bagian klaim menghubungi dan menemui klien untuk meminta segala dokumen yang dibutuhkan untuk klaim dan menanyakan kronologi kejadian yang menyebabkan klaim.
- f. Klien menceritakan kronologi dan mengirimkan dokumen yang dibutuhkan untuk klaim kepada Wong Bisnis Indonesia
PT. Wong Bisnis Indonesia menghubungi Perusahaan Asuransi terkait dan memberikan serta membahas kelengkapan dokumen yang dibutuhkan untuk klaim.
Perusahaan Asuransi mengecek validitas dokumen dan menghubungi *instant* yang terkait dengan kasus klaim klien tersebut
Instansi terkait memberikan data dan info sejujur-jujurnya kepada Perusahaan Asuransi akan kasus klaim klien terkait
Perusahaan Asuransi menghubungi Wong Bisnis Indonesia untuk membuat janji temu bersama klien terkait.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



k. Wong Bisnis Indonesia bersama Perusahaann Asuransi membantu menjelaskan klaim yang hendak dibayarkan kepada klien

Setelah klien setuju klien menanda tangani form pembayaran klaim. dan kasus ditutup.

4. Proses Memperbarui Polis Klaim Asuransi

Polis asuransi memiliki masa berlaku karena disesuaikan dengan kondisi pemilik yang semakin bertambah umur. berganti pekerjaan. memiliki anak. berpindah lokasi rumah. membeli mobil baru. berubah kondisi kesehatan. Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi jumlah premi yang dikenakan kepada tertanggung dan harus terus diperbarui karena hokum polis asuransi sangat sensitif dan dapat menyebabkan musibah tidak diberikan santunan karena pasal hukum polis yang dilanggar. PT. Wong Bisnis Indonesia senantiasa mengingatkan klien untuk terus memperbarui polis 45 hari sebelum waktu berlaku polis habis dan memberikan jasa memperbarui polis kepada klien. Berikut adalah gambar 4.4 yang menjelaskan proses memperbarui polis oleh

Wong Bisnis Indonesia :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

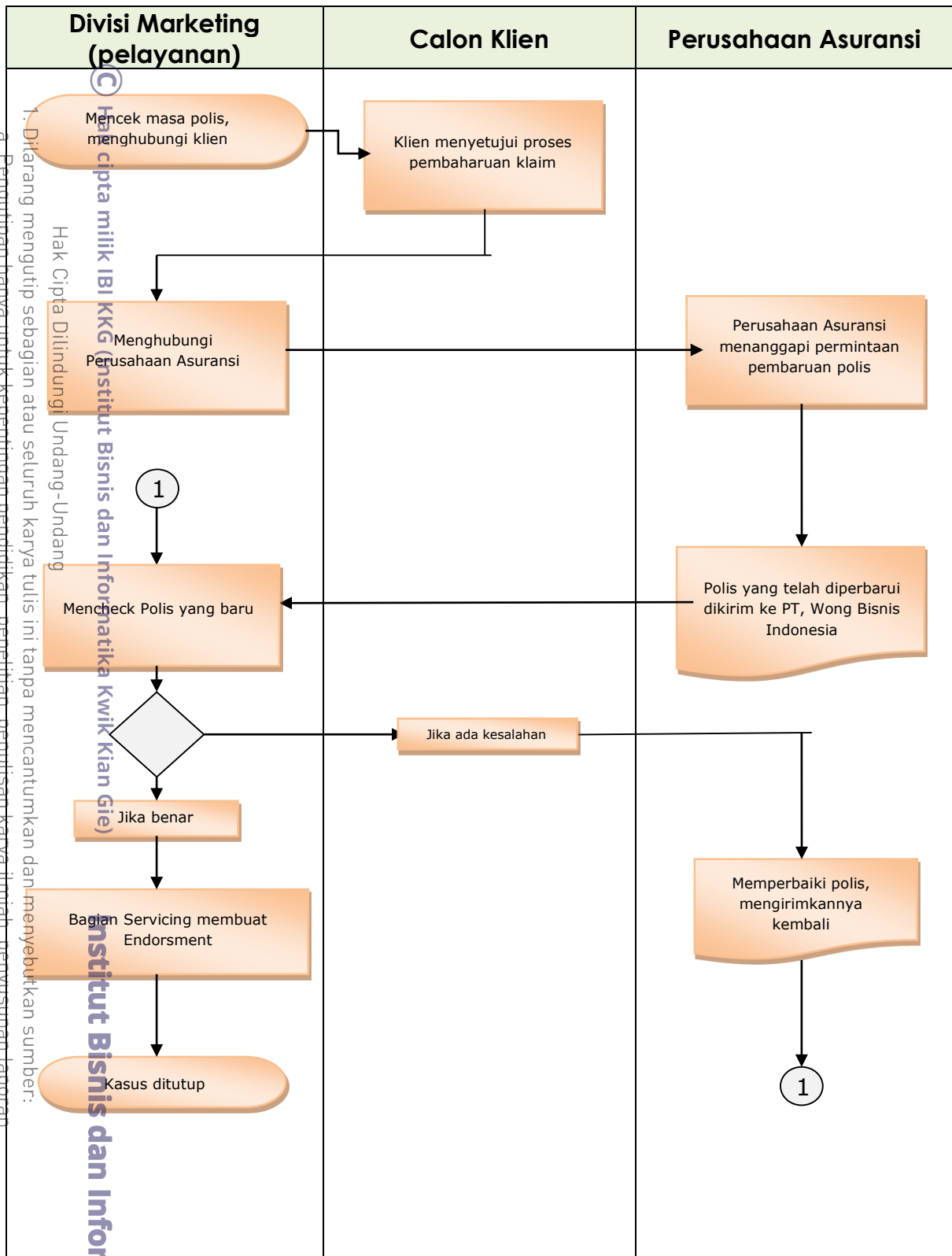
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 4.4

Proses Pelayanan Jasa Pembaharuan Polis Asuransi



Sumber: wongbisnis.com

Proses memperbarui polis Asuransi oleh Wong Bisnis Indonesia terdiri dari 7

tahap yaitu :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- a. Bagian pemasaran mengecek jadwal polis yang sudah mau habis sebulan sekali dan menghubungi klien yang masa polisnya sudah hampir habis untuk meminta perpanjangan polis asuransi yang masih berlaku.

Setelah klien menyetujui proses pembaharuan klaim. Wong Bisnis Indonesia menghubungi Perusahaan Asuransi yang menanggung klien tersebut mengenai pembaharuan polis untuk klaim

Perusahaan Asuransi menanggapi permintaan pembaruan polis dan langsung dikerjakan.

Polis yang telah diperbaharui dikirim ke Wong Bisnis Indonesia

Polis tersebut diperiksa dan jika ada kesalahan maka polis tersebut akan dikembalikan untuk diperbaiki. dan jika sudah benar maka polis tersebut akan dicopy untuk pegangan Wong Bisnis Indonesia dan yang aslinya akan dikirimkan ke klien.

PT.Wong Bisnis Indonesia membuat endorsement sebagai bukti tanda terima pembaharuan polis.

- b. Kasus ditutup

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

B. Bangunan Fisik



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

C. Peralatan



Peralatan-peralatan yang digunakan oleh Wong Bisnis Indonesia untuk menjalankan kegiatan operasional sehari-hari telah dirincikan sebagaimana dijelaskan pada Tabel

3

D. Pemasok

Pemasok merupakan bagian terpenting yang menunjang kebutuhan kegiatan operasional dari Wong Bisnis Indonesia. Di bawah ini merupakan pemasok yang bekerjasama dalam pemenuhan kebutuhan Wong Bisnis Indonesia. diantaranya:

1. Pemasok kursi dan meja kantor Wong Bisnis Indonesia

New Look Furniture

Mal Matahari Puri. Daan Mogot

No. Telp (021) 9289 0551

Alasan memilih New Look Furniture karena harganya yang lebih rendah daripada pasar dan peralatan dapat diantar ke tempat tujuan tanpa harus mengambil sendiri

2. Pemasok Papan Tulis dan Rak buku Wong Bisnis Indonesia

Ace Hardware

Mal Matahari Puri. Daan Mogot

No. Telp (021) 5437 7500

Alasan memilih Ace Hardware karena kualitas baik. harga sesuai. dan pelayanan yang baik.

3. Pemasok Buku. Files PT. Wong Bisnis Indonesia

Toko buku Gramedia

Mal Daan Mogot. Daan Mogot

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No. Telp (021) 3224 0631

Alasan memilih adalah karena jenis uku kantor yang dibutuhkan sangat lengkap dan terbaru. sehingga buku untuk keperluan kantor tersedia dengan lengkap

4. Pemasok Alat Tulis Wong Bisnis Indonesia

Toko Alat Tulis Fortuna

Pasar Pagi mangga Dua lantai Basement Blok D No. 53

No. telp (021) 3224 0631

Alasan memilih Fortuna sebagai pemasok karena memiliki kualitas barang yang baik dan harga yang murah. selain itu pemesanan dapat diantar ke lokasi pembeli

5. Pemasok meja kantor. peralatan lain kantor. dan tanaman hias PT

Carrefour

Puri Indah Jalan Bulus No. 8

No. Telp 0811 180077

Alasan memilih Carrefour sebagai pemasok karena berbagai pilihan peralatan sangat lengkap dan harganya sesuai.

6. Pemasok perangkat computer dan printer Wong Bisnis Indonesia

Toko Haga Harco Mas. Mangga Dua

No. telp 0817 0067 225

Alasan memilih Toko Haga karena harga sangat terjangkau dan dibawah harga pasar. Pesanan dapat diantar ke lokasi pemesan dan layanan setelah pembelian cukup baik.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

E. Alur Pemesanan Barang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



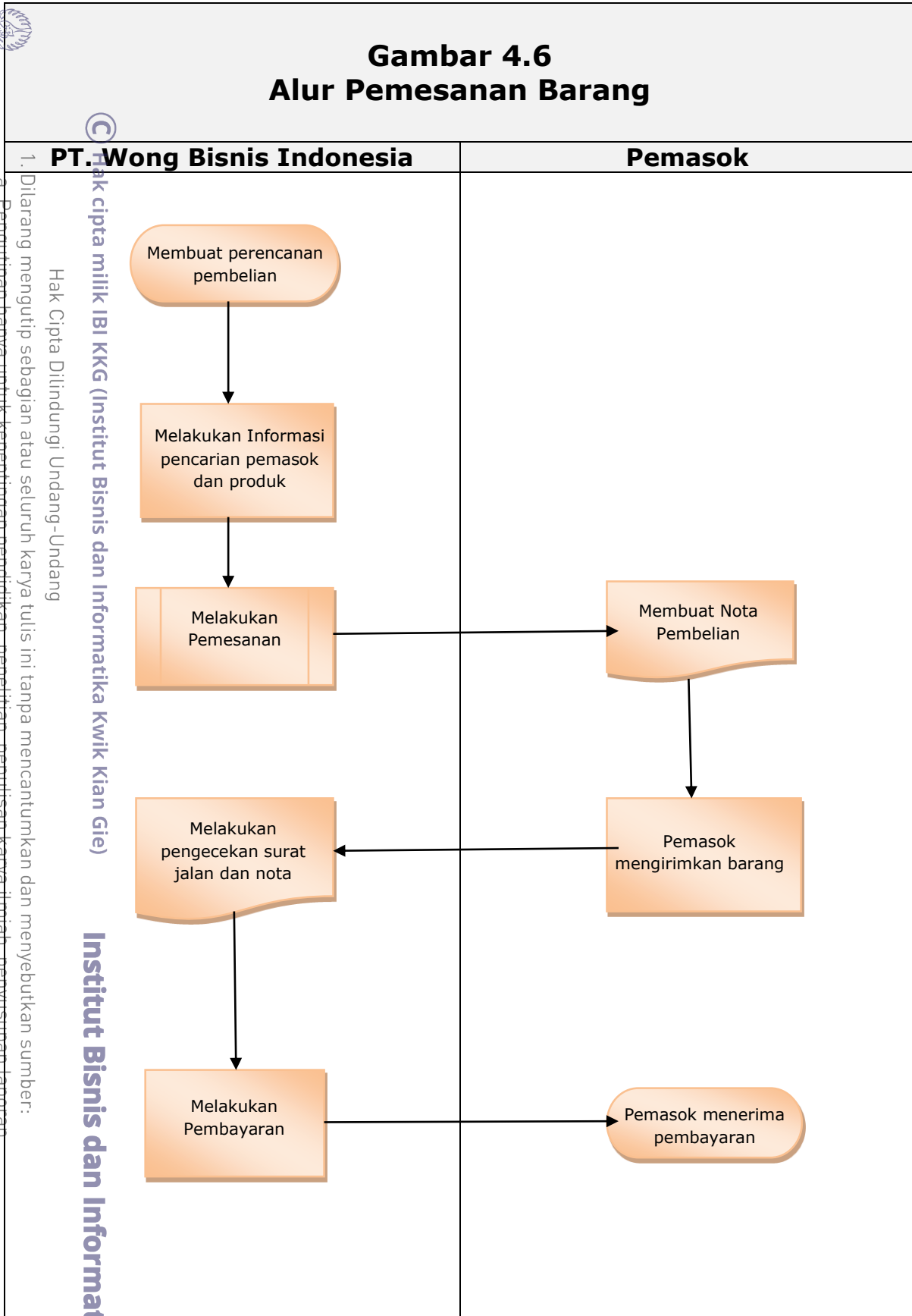
PT. Wong Bisnis Indonesia melakukan perencanaan terlebih dahulu dalam penentuan barang apa yang akan dipesan dan berapa banyak pemesanan akan dilakukan. Pencarian informasi perlu dilakukan untuk dapat mengetahui dan juga meminimalisasi biaya yang akan dikeluarkan. Untuk pemesanan dalam kuantitas besar pada umumnya akan disediakan transportasi pengiriman barang dari lokasi pemesanan sehingga mempermudah Wong Bisnis Indonesia sebagai pihak pemesan. Dari gambar 4.6 dapat diketahui alur pemesanan barang perencanaan sampai dengan barang tersebut tersedia di kantor Wong Bisnis Indonesia. namun tidak semua pemesanan menggunakan alur pada gambar 4.6. Untuk beberapa pemasok, barang langsung dapat dibeli dan dibawa langsung ke Wong Bisnis Indonesia oleh pembeli/karyawan. Di bawah ini merupakan alur pemesanan barang:

Sumber: wong bisnis indonesia

Dalam melakukan pemesanan barang kepada pemasok, maka terdapat sembilan alur dari perencanaan pembelian sampai dengan barang diterima. namun tidak semua pembelian barang dari pemasok menggunakan alur yang ada pada gambar 4.6 pada umumnya alur ini terjadi ketika pembelian yang dilakukan cukup besar dan memerlukan jasa transportasi dalam pengiriman barang tersebut. Di bawah ini merupakan sembilan tahap dalam pemesanan barang :

1. Melakukan perencanaan apa saja yang harus dibeli dan dipersiapkan dalam rangka mendukung kegiatan operasional Wong Bisnis Indonesia.
2. Melakukan pencarian mengenai pemasok dan juga pertimbangan-pertimbangan pemilihan pemasok supaya pemesanan menjadi efisien dari segi biaya dan waktu.
3. Setelah mendapatkan informasi mengenai pemasok, maka dilakukan pemesanan.

Gambar 4.6
Alur Pemesanan Barang



4 Pihak pemasok akan melakukan pencatatan pemesanan dan membuat nota penjualan yang akan diberikan kepada pihak Wong Bisnis Indonesia pada saat pengiriman barang.





5. Setelah pembuatan nota pembelian. maka barang pesanan Wong Bisnis Indonesia akan dikirim ke lokasi kantor.
6. Pihak pemesan barang yaitu Wong Bisnis Indonesia melakukan pengecekan surat jalan dan juga dokumen lain berupa nota mengenai kesesuaian pemesanan barang.
7. Setelah itu maka dilakukan pembayaran dari pihak Wong Bisnis Indonesia kepada pemasok.
8. Pemasok menerima pembayaran dari Wong Bisnis Indonesia
9. Barang yang telah dipesan dan dibayar oleh Wong Bisnis Indonesia telah diterima secara sah oleh pihak Wong Bisnis Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F. Teknologi

Tidak ada teknologi khusus yang digunakan oleh Wong Bisnis Indonesia untuk kegiatan operasional jasa berupa pelayanan jasa asuransi. Namun dalam menunjang kegiatan operasional kantor, serta pemasaran, maka menggunakan :

1. Internet, dengan menggunakan internet untuk mengkontak klien via email. untuk mengecek kepastian harga klaim. untuk mencari lokasi klien via GPS.
2. Alat Telekomunikasi telepon untuk kegiatan *follow-up* yang akan dilakukan pihak servicing demi memelihara hubungan antara pihak klien dan pihak Wong Bisnis Indonesia. Alat faks juga merupakan salah satu teknologi yang digunakan untuk menunjang pengiriman informasi oleh pihak perusahaan asuransi atau klien.

G. Deskripsi Rencana Operasi

Wong Bisnis Indonesia memiliki gambaran operasional. Tahapan perencanaan operasional tersebut adalah sebagai berikut :



1. Melakukan perhitungan bisnis:
Sebelum memulai bisnis perlu untuk dilakukan perencanaan terlebih dahulu dan juga perhitungan mengenai seberapa banyak modal yang dibutuhkan sehingga dapat diketahui layak atau tidak bisnis tersebut untuk dijalankan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Mengambil sertifikasi tenaga ahli asuransi:
Untuk mendirikan usaha broker asuransi pemilik harus bersertifikasi tenaga ahli. karena itu pemilik harus mengikuti pendidikan ashli asuransi yang diadakan oleh APPRINDO (Asosiasi Perusahaan Broker Asuransi dan Reasuransi Indonesia) dibutuhkan sertifikasi seperti AAPAI, APAI dan CIIB.

Menyewa Kantor usaha:

Melakukan survei. setelah menentukan lokasi yang diinginkan. maka dilakukan pembayaran uang muka sebagai tanda jadi dan juga tanda tangan kontrak sewa selama 3 tahun.

4. Mendesain dan merenovasi kantor dengan menyewa kontraktor:
Desain dan renovasi kantor dilakukan untuk kenyamanan klien/nasabah dan juga para karyawan yang akan bekerja sama. Selain itu ruangan harus maksimal dalam penggunaannya sehingga tidak ada ruangan yang tidak terpakai sia-sia.
5. Melakukan pelunasan uang sewa:
Pelunasan uang sewa dilakukan sebagai tanda bahwa gedung tersebut dapat dipakai selama 3 tahun oleh pihak Wong Bisnis Indonesia.
6. Membuat daftar peralatan dan perlengkapan:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Daftar peralatan dan perlengkapan kantor perlu dibuat agar tidak ada yang tidak terpesan

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

7.

Mencari informasi pemasok:

Setelah daftar peralatan dan perlengkapan dibuat, maka perlu mencari informasi dimana sumber barang tersebut akan dibeli dan juga perlu untuk mencari lebih dari satu sumber supaya dapat perbandingan mengenai kualitas dan harga.

8. Melakukan perekrutan tenaga kerja:

Tenaga kerja yang diperlukan telah diperincikan pada tabel 3.3 dimana kekurangan tenaga kerja sejumlah 24 orang yang harus direkrut.

9. Mengajukan nama Perusahaan berbentuk PT:

Mengajukan nama perusahaan ke notaris melalui Sistem Administrasi Badan Hukum Kemenkuham untuk melakukan validasi nama PT.

10. Membuat akta pendirian PT:

Meminta notaris yang berwenang untuk membuat akta pendirian PT yang disetujui oleh Menteri Kemenkuham

11. Membuat surat keterangan domisili perusahaan (SKDP):

Mengajukan permohonan pembuatan SKDP kepada kantor kelurahan setempat sesuai dengan alamat kantor Wong Bisnis Indonesia berada.

12. Membuat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP):

Mengajukan permohonan pendaftaran NPWP kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak sesuai dengan keberadaan domisili Wong Bisnis Indonesia

13. Mengajukan Anggaran Dasar PT ke Menteri Kemenkuham:

Permohonan ini diajukan kepada menteri kemenkuham untuk mendapatkan pengesahan anggaran dasar perseroan sebagai badan hukum PT sesuai dengan UUPT dengan menyertakan bukti setor bank senilai modal disetor dalam akta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pendirian. bukti penerimaan negara bukan pajak (PNBP) sebagai pembayaran berita acara negara. dan akte pendirian asli.

© Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Mengajukan surat ijin usaha Broker Asuransi:
Permohonan pendaftaran SIUPA diajukan kepada dewan komisioner Otoritas Jasa Keuangan.
5. Mengajukan tanda daftar perusahaan:
Permohonan pendaftaran diajukan kepada kepala suku dinas perindustrian dan perdagangan untuk mendapatkan bukti bahwa perusahaan telah melakukan wajib daftar perusahaan sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia tentang penyelenggaraan pendaftaran perusahaan.
16. Mengumumkan kesahan melalui BNRI:
Kesahan PT. Wong Bisnis Indonesia akan diumumkan di BNRI
17. Menjalin kerjasama dengan perusahaan asuransi:
Mengajak perusahaan asuransi terkait untuk bekerjasama dalam bisnis asuransi. dan Wong Bisnis Indonesia akan mengajak lebih dari 2 perusahaan asuransi untuk meningkatkan peluang.
18. Melakukan kegiatan promosi:
Kegiatan dilakukan dengan mencantumkan nama broker disamping promosi iklan perusahaan asuransi yang bekerjasama. Kegiatan promosi juga mencakup pemasangan *banner* di tempat usaha sehingga tamu yang datan tertarik untuk melihat terlebih dahulu.
19. Melakukan pemesanan peralatan dan perlengkapan:
Setelah membuat daftar dan menetapkan peralatan. maka pemesanan dilakukan dan barang akan diantarkan sesuai dengan waktu dekorasi kanto.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

20. Grand Opening Perencanaan pembukaan kantor Wong Bisnis Indonesia akan dilakukan pada tanggal 1 Febuari 2017.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

