|  |
| --- |
| **NARIN RINDRANI** |

**FORMULIR DATA PRIBADI**

**PESERTA ASSESSMENT**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TGL. PENGISIAN** | **:** | **03 September 2021** |

|  |
| --- |
| 1. **IDENTITAS DIRI**
 |
| Nama | **:**  | NARIN RINDRANIN |
| Jenis kelamin | **:** | Laki-Laki Perempuan (Beri tanda silang sesuai jenis kelamin anda)X |
| Tempat lahir | **:** | Magetan | Tgl. Lahir | **:** | **09 April 1981** |
| Agama | **:** | Islam |  |  |  |
| Suami / Istri | **:** | Angga Yudha Negara | Tgl. Lahir | **:**  | **17 Desember 1983** |
| Anak | **:** | Muhammad Rafardhan Alaric Negara | Tgl. Lahir | **:**  | **30 Maret 2020** |
| Jabatan saat ini | **:** | Underwriting |  |  |  |
| Email | **:** |  narin.rindrani@gmail.com | No. Telp. | **:** | **08119699481** |
| NIP | **:** | 1400.091214 |  |  |  |

|  |
| --- |
| 1. **RIWAYAT PENDIDIKAN**
 |
| **No.** | **Pendidikan \*)** | **Nama Sekolah** | **Kota** | **Fakultas/Jurusan** | **Tahun Lulus** |
| **1** | S1 | Univ. Indonusa Esa Unggul | Jakarta | Fikom / Public Relation | 2008 |
| **2** |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |

**\*)** Pendidikan diisi berdasarkan pendidikan formal terakhir atau pendidikan formal setelah SLTA

| 1. **RIWAYAT PEKERJAAN**
 |
| --- |
| **Periode****Tahun** | **Nama Instansi** | **Divisi/ Branch/ Dept.** | **Jabatan** | **Kota** |
| Feb 2016 s.d now | PT Askrindo | KCU / Underwriting Askred | Underwriter Askred | Jakarta |
| Juli 2015 s.d Jan 2016 | PT Askrindo | Kantor Pusat / Pemasaran Suretyship | Staff | Jakarta |
| Des 2014 s.d Juli 2015 | PT Askrindo  | Cabang Serang / Klaim | Underwriter Klaim | Serang |
| 2011 s.d 2014 | PT Indec Diagnostic | Marketing | Area Sales Manager | Jakarta |
| 2008 s.d 2011 | PT Cordlife Indonesia | Marketing | CBBC - Spv | Jakarta |
| 2002 s.d 2008 | PT Boehringer Ingelheim Indonesia | Marketing | Med-Reps Spv | Jakarta |
| 1999 s.d 2002 | Apotek Melawai |  | Asistant Apoteker | Jakarta |

|  |
| --- |
| 1. **PROJECT IMPROVEMENT YANG PERNAH DILAKUKAN DALAM 3 TAHUN TERAKHIR**
 |
| **No.** | **Project Improvement** | **Tahun** | **Dampak Improvement** | **Peran** **Dalam Tim \*)** |
| **1** | Askrindo Internal Rating | 2019 | Proses analisa kredit dilakukan dengan system dan adanya system rating menjadi poin tambahan dalam melakukan analisa agar lebih prudent |  | Koordinator/Leader |
|  | Penggagas Ide |
| **V** | Pelaksana |
|  | Perencana |
|  | Pencari Informasi/Data |
| **V** | Lain2 : sumber informasi |
| **2** | Askrindo Core System | 2020 | Sistem ACS ini merupakan pengembangan dari system sebelumnya, sehingga proses analisa dan penerbitan polis dilakukan by sistem |  | Koordinator/Leader |
|  | Penggagas Ide |
| **V** | Pelaksana |
|  | Perencana |
|  | Pencari Informasi/Data |
| **V** | Lain2 : sumber informasi dan pilot project |
| **3** |  |  |  |  | Koordinator/Leader |
|  | Penggagas Ide |
|  | Pelaksana |
|  | Perencana |
|  | Pencari Informasi/Data |
|  | Lain2 :…………………= |
| **4** |  |  |  |  | Koordinator/Leader |
|  | Penggagas Ide |
|  | Pelaksana |
|  | Perencana |
|  | Pencari Informasi/Data |
|  | Lain2 :…………………= |
| **5** |  |  |  |  | Koordinator/Leader |
|  | Penggagas Ide |
|  | Pelaksana |
|  | Perencana |
|  | Pencari Informasi/Data |
|  | Lain2 :…………………= |
|  | Penggagas Ide |

**\*)**Beri tanda X pada kotak sesuai dengan peran anda dalam tim

|  |
| --- |
| 1. **PENGHARGAAN**
 |
| **No.** | **Nama Penghargaan** | **Tahun** | **Pemberi Penghargaan** |
| **1** |  |  |  |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **5** |  |  |  |

|  |
| --- |
| 1. **RIWAYAT ASSESSMENT**
 |
| **No.** | **Tahun** | **Kepentingan** | **Penyelenggara** |
| **1** |  |  |  |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |

| 1. **PEKERJAAN**
 |
| --- |
| 1. Apa yang menjadi tolok ukur keberhasilan pada jabatan saat ini ?
* Penutupan pertanggungan dengan cermat, teliti, kritis, detail dan prudent
* Mitigasi resiko dengan membuat T/C penutupan pertanggungan yang prudent
* Memastikan seluruh kelengkapan dokumen telah terpenuhi dan pengarsipan yang baik baik hardcopy maupun softcopy
* Klaim ratio yang minimal
* Rate premi yang kompetitif dan premi yang besar
* Menyelesaikan pekerjaan sesuai schedule dan SLA
* Mampu berkordinasi dan bekerjasama dengan berbagai pihak baik internal dan eksternal
* Melakukan komunikasi yang efektif dan efisien
* Target oriented
 |
| 1. Gambarkan kedudukan anda dalam struktur organisasi! (2 level di atas dan 2 level di bawah anda)

Saya ---🡪 Kepala Seksi ---🡪 Kepala Bagian |
| 1. Prestasi terbaik yang pernah dicapai pada jabatan saat ini ?
* Melakukan penutupan pertanggungan untuk akun korporasi dengan nilai pertanggungan Rp. 1,5 T dan premi > dari 10 M
* Menjadi checker untuk penutupan pertanggungan dengan limit kewenangan kepala seksi
* Memberikan training knowledge untuk rekan yang baru bergabung di seksi underwriting askred
 |
| 1. Prestasi terbaik yang pernah dicapai pada jabatan sebelumnya ?
* Selama menjadi underwriter di KCU dipercaya untuk mengerjakan akun korporasi penutupan pertanggungan yang merupakan limit kewenangan kantor pusat dan direksi dengan nilai pertanggungan diatas 60 milyar.
* Mengelola keuangan (Uang Muka Kerja) seksi underwriting askred (melakukan pelaporan ke bagian keuangan, maintenance untuk mitra, menerima reimbursement dari teman – teman di team Askred)
 |

|  |
| --- |
| 1. **KEAHLIAN**
 |
| 1. Bidang keahlian apa saja yang anda miliki hingga saat ini?
	1. Underwriting Askred
	2. Underwriting Klaim
	3. Pemasaran
 |
| 1. Dari sejumlah bidang keahlian yang anda miliki tersebut di atas, bidang keahlian mana yang paling anda kuasai secara mendalam? Jelaskan sampai sejauh mana anda menguasai bidang tersebut!

Selama saya bekerja dan khususnya di Askrindo, posisi saya saat ini adalah posisi terlama yang pernah saya tempati dan saya merasa bidang underwriting yang telah membesarkan saya teruatama asuransi kredit. Mulai dari account menengah sampai dengan korporasi pernah saya kerjakan. Dimana account – account yang saya pegang mempunyai jenis usaha yang berbeda – beda, mulai dari perdagangan, konstruksi, oil & gas, pertambangan, MICE sampai pengadaan barang – barang untuk keperluan Mabes TNI. Dengan pengalaman mengerjakan account – account besar / korporasi tersebut termasuk melakukan survey untuk pekerjaan dari berbagai bidang menambah pengalaman dan pengetahuan saya akan banyak hal dan ini membuat banyak rekan kerja dari cabang lain yang bertanya, minta contoh analisa, contoh penawaran bahkan solusi atas account yang sedang mereka kerjakan. Saya merasa dengan banyaknya teman yang bertanya dan sharing pekerjaan terutama yang menyangkut underwriting serta pengalaman account yang pernah saya kerjakan berarti saya dianggap mampu dan mempunyai sumber ilmu dan pengalaman yang dapat mereka terapkan di cabangnya. Serta dengan mendapatkan tugas tambahan sebagai tutor knowledge Askred untuk rekan yang baru sebagai bukti bahwa atasan juga mempercayai bahwa saya menguasi bidang ini. Namun saya sendiri belum merasa puas dengan pencapaian ini sebelum saya berhasil menyelesaikan ujian profesi sebagai seorang Ajun Ahli Asuransi Indonesia Kerugian (A3IK), karena ini merupakan gelar sekaligus bukti sebagai seorang underwriter. Saat ini saya sudah menyelesaikan 6 modul dari 8 modul yang harus diselesaikan dan saya targetkan bulan Oktober 2021 besok insyallah modul tersebut terselesaikan. Mengingat masing jarang yang memiliki gelar tersebut di kalangan underwriting Askrindo, menjadi tantangan tersendiri bagi saya untuk segera menyelesaikannya. |

**Berikan jawaban Anda secara ringkas & jelas berdasarkan pengalaman Anda di 3 tahun terakhir ini, tidak lebih dari itu. Tuliskan di halaman setelah rangkaian pertanyaan ini. Fokuskan untuk menjawab seluruh pertanyaan/perintah yang diawali dengan tanda panah ( > ) di setiap nomor.**

1. Ceritakan salah satu pengalaman Anda yang paling membanggakan dalam tiga tahun terakhir ini, dimana Anda berusaha ekstra keras untuk meraih sesuatu, dan hasil yang diraih merupakan hal yang sangat bermakna/berkesan bagi Anda pribadi. Boleh mengenai apa saja, contohnya bisa mengenai perjuangan mencapai target, penyelesaian program penting yang berhasil dilaksanakan, permasalahan sulit yang bisa diatasi, dan lain sebagainya.
* Ceritakan secara garis besar kejadiannya. Jelaskan target/ekspektasi apa yang Anda inginkan, dan tindakan utama apa saja yang Anda lakukan saat itu ?

 Jawab:

1. Ceritakan Dua buah upaya perbaikan kerja atau perubahan (improvement) yang pernah Anda lakukan dalam tiga tahun terakhir, yang merupakan inisiatif dan ide dari Anda pribadi. (Boleh mengenai tentang inisiatif mempercepat proses kerja, meningkatkan efisiensi atau kualitas hasil kerja, meningkatkan keselamatan ataupun moral kerja).
* Bagaimana kondisi sebelumnya dan kondisi sesudahnya? Bagaimana cara Anda menyusun ide untuk melakukan inisiatif perbaikan kerja itu? Mengapa Anda melakukan hal itu ?

 Jawab:

1. Ceritakan satu pengalaman Anda dalam menyusun solusi/ pemecahan masalah, yang membutuhkan pertimbangan lebih kompleks dari biasanya.
* Apa inti permasalahannya? Apa saja alternatif solusi yang Anda kembangkan? Pertimbangan & alasan apa saja yang mendasari Anda lebih memilih solusi itu ?

Jawab:

1. Ceritakan satu pengalaman Anda ketika berusaha untuk memperbaiki atau meningkatkan pelayanan kepada pengguna hasil kerja Anda (customer atau next process).
* Bagaimana kondisi pelayanan sebelumnya? Perubahan apa yang Anda lakukan, dan mengapa Anda melakukan hal itu ?

Jawab:

1. Ceritakan satu pengalaman Anda ketika berusaha untuk meningkatkan kemampuan & kinerja bawahan Anda.
* Bagaimana kondisi bawahan itu sebelumnya? Apa saja yang Anda lakukan terhadap bawahan itu? dan mengapa Anda melakukannya? Apa strategi Anda untuk mengoptimalkan kapabilitas & meningkatkan kemampuan bawahan

Jawab:

1. Ceritakan satu pengalaman ketika integritas Anda tengah diuji (terkait dengan isue: moral atau etika atau norma atau keadilan)
* Ceritakan situasi awalnya secara ringkas. Apa yang Anda lakukan untuk merespon/ menindaklanjuti kejadian itu. Mengapa Anda melakukan hal itu?

Jawab:

1. Ceritakan pengalaman Anda mengembangkan pemikiran atau ide-ide strategis yang berdampak pada peningkatan aktivitas bisnis perusahaan sesuai unit kerja masing-masing.
* Apa gagasan pemikiran atau ide strategis yang Anda usulkan? Apa yg melatarbelakangi munculnya ide atau pemikiran tersebut? Bagaimana Anda mewujudkan gagasan pemikiran tersebut? Apa dan bagaimana dampaknya terhadap kinerja unit serta bisnis perusahaan?
1. Ceritakan pengalaman Anda mengelola sekelompok orang yang terdiri dari beragam latar belakang, budaya dan bahasa.
* Tantangan apa saja yang ditemui dan bagaimana Anda mengatasi tantangan tersebut. Bagaimana hasil akhirnya

Jawab:

1. Ceritakan pengalaman Anda menghadapi situasi kerja yang paling menekan.
* Bagaimana peristiwanya. Apa yang Anda lakukan untuk mengatasinya dan bagaimana hasil akhirnya

Jawab:

**JAWABAN :**

1. Pada bulan maret 2021, saya mendapatkan penutupan askred dari Bank Mandiri an PT Rukun Raharja, dimana sebelumnya debitur tersebut sudah menjadi akun saya pada tahun 2019 namun dari Bank BNI. Owner dari debitur tersebut merupakan suami dari Ibu Puan dan mayoritas pengurus perusahaan merupakan anggota parpol, dimana hal ini menjadi perhatian khusus dalam dunia perasuransian. Mengingat ownernya adalah orang yang berpengaruh dan plafond yang diajukan juga besar yaitu 1,5 T dengan estimasi premi 14 M mendapatkan perhatian khusus dari direksi internal dan juga Bank Mandiri. Hal ini membuat saya harus mengeluarkan effort lebih agar proses analisa dapat selesai dalam waktu singkat namun juga prudent dengan membuat T/C yang kuat sebagai mitigasi resiko dan mendapatkan persetujuan komite akseptasi dan direksi karena merupakan limit 3 direksi. Untuk mempercepat proses maka saya membuat rencana mengadakan meeting dengan seluruh pihak terkait secara estafet, hal ini bertujuan untuk menghindari miss-komunikasi dan balas membalas surat/email yang memakan waktu lebih lama sehingga kelengkapan dokumen yang dibutuhkan serta pertanyaan2 dapat segera dilengkapi dan mendapatkan jawaban langsung dari sumbernya. Pihak2 terkait disini adalah dari PT Rukun Raharja, Bank Mandiri dan komite akseptasi Askrindo. Karena dari debitur dan Bank Mandiri cukup kooperatif akhirnya usulan saya pun mendapatkan persetujuan dan nota penawaran dikirmkan ke pihak Bank Mandiri. Namun pihak Bank Mandiri melakukan banding atau sanggahan atas T/C pada surat penawaran kami, di hari yang sama dengan surat penawaran tersebut kami kirimkan. T/C yang disbanding hampir 80% dari keseluruhan T/C pada penawaran tsb. Akhirnya zoomeetingpun saya agendakan lagi, untuk menjelaskan dan menyamakan persepsi dari T/C penawaran itu. Mengingat yang disanggah adalah syarat dan ketentuan yang mengandung unsur hukum maka kami menyertakan divisi hukum turut hadir dalam meeting itu. Setelah melewati perdebatan yang cukup panjang, tercapailah kata sepakat antara askrindo dan Bank Mandiri untuk perubahan T/C, dan mengingat terdapat T/C yang wajib dipenuhi oleh Debitur juga, selanjutnya Debitur juga mengajukan banding yang intinya keberatan dengan persyaratan dari Askrindo. Dan untuk segera mendapatkan kesepakatan, saya mengundang meeting pihak debitur, dan akhirnya setelah memberikan penjelasan serta latar belakang kenapa T/C tersebut saya cantumkan, pihak debitur pun menyetujuinya dan langsung membayarkan premi. Setelah premi kami terima, polispun diterbitkan dan ternyata pihak debitur masih melakukan banding atas persyaratan SPKMGR yaitu surat pernyataan kesanggupan membayar ganti rugi dimana didalamnya harus mengetahui dan ditandatangani oleh perwakilan pemegang saham dan indemnitor, namun debitur meminta kedua hal tersebut dikeluarkan dari SPKMGR. Dikarenakan terkait SPKMGR ini mengadung sisi hukum, maka saya segera bermemo ke divisi Hukum agar mendapatkan solusinya. Dan setelah melewati diskusi dan meeting dengan berbagai pihak di internal, tercapailah kata sepakat bahwa permintaan debitur dapat diakomodir. Sebelumnya polis telah kami terbitkan pada saat pembayaran premi dari debitur kami terima, namun polis asli masih saya tahan dan baru dikirmkan saat dokumen sudah comply. Dan polis asli kamirimkan setelah SPKMGR Asli yang telah dinotariilkan serta dokumen pendukung lainnya yang belum dilengkapi telah kami terima.
2. Jawaban :
* Sistem arsip di bagian kami masih menggunakan hardcopy, walaupun dari para mitra dikirim menggunakan softcopy tetap saja pada saat polis telah terbit seluruh dokumen diarsip dalam bentuk hardcopy, jadi untuk data yang sebelumnya softcopy juga harus dicetak terlebih dahulu. Hal ini mengakibatkan paperless dan disaat ada permintaan dokumen dari pihak lain mengharuskan membuka gudang arsip. Keterbatasan tempat penyimpanan dari gudang arsip pun menyebabkan dokumen sulit dicari, hal ini menghabiskan waktu kerja bahkan sampai overtime hanya untuk mencari dokumen. Akhirnya saya menginisiasi menggunakan penyimpanan di google drive, lebih efisien, efektif dan dapat diakses kapanpun selama ada jaringan internet. Hal ini memudahkan pekerjaan kita dimana terdapat permintaan data sewaktu - waktu, kita bisa langsung menyajikannya. Serta apabila underwriter yang bersangkutan sudah di mutasi, penggantinya atau siapapun yang membutuhkan data dimaksud dapat dengan mudah mencarinya.
* Pada saat permohonan pertanggungan dari pihak Bank dan dokumen lengkap diterima maka SLA analisa sudah langsung berjalan, namun disaat semua proses analisa (termasuk rapat komite dan perdebatannya) serta nota penawaran dikirimkan ke mitra, sering terjadi mitra membatalkan atau tidak setuju dengan T/C yang kita tawarkan dan tidak menyanggupi adanya tambahan dokumen yang diminta. Kita sudah melakukan proses panjang dan berliku – liku namun hasilnya nihil dan tidak menjadi premi. Sebagai antisipasi hal ini maka saya mengajukan ide ke atasan agar sebelum proses analisa berjalan lebih lanjut, maka setelah dokumen masuk dilakukan review secara garis besar yang dituangkan dalam bentuk surat konfirmasi ditujukan kepada pihak Bank. Dan akhirnya proses ini dapat direalisasikan sebagai pre analisa, kemudian dikeluarkannya surat konfirmasi kepada Bank yang menyatakan bahwa askrindo dapat melanjutkan proses permohonan dengan syarat/ketentuan serta dokumen tambahan yang wajib dilengkapi dalam waktu 5 hari kerja.
1. Jawaban :

Setiap permohonan pertanggungan wajib dilengkapi dengan dokumen pendukung (akta, legalitas, identitas, SLIK OJK, Kontrak, Laporan keuangan,MAK dll). Hal ini berlalku untuk nasabah baru maupun lama terutama yang ada perbaruan serta SLIK OJK. Saya mempunyai account lama yakni sejak tahun 2016 yang selalu melakukan perpanjangan sampai dengan saat ini. Dari tahun 2016 s.d 2019 tidak pernah terjadi masalah terutama dari segi kelengkapan dokumen dan pada waktu itu seluruh proses pertanggungan di askrindo masih dilakukan secara manual. Namun pada tahun 2020, masalh mulai muncul karena askrindo sudah running program baru yakni AIR dan ACS yang berbasis dgitalisasi, dimana semua dokumen yang merupakan persyaratan kredit harus diupload di system dan terdapat dokumen - dokumen baru yang menjadi mandatory pada system AIR dan ACS yang sebelumnya tidak mandatory. Yang menjadi inti masalah adalah mitra tidak mau melengkapi dokumen yang menjadi mandatory di system, karena mereka berpendapat bahwa ini merupakan akun lama dan sebelumnya tidak pernah dimintakan dokumen tersebut. Kemudian saya memberikan penjelasan kepada mitra bahwa saat ini askrindo telah melakukan perubahan system dari manual menjadi digital dan memang sedikit memberatkan mitra untuk melakukan update dokumen serta proses tidak dapat dijalankan bila kelengkapan dokumen tidak dipenuhi sehingga proses pertanggungan akan menjadi lebih lama lagi. Pihak mitra tetap bersikeras tidak mau melengkapi dokumen tersebut bahkan mengancam akan menyampaikannya kepada management. Dari satu sisi saya merasakan yang menjadi keberatan mitra, tapi saya juga menjelaskan silahkan saja kalau ingin menyampaikannya kepada management askrindo dan saya akan berterimakasih sekali karena permintaan data saya tersebut semata - mata bukan karena kemauan saya melainkan karena system baru yang mengharuskan dokumen tersebut wajib dilengkapi. Disisi lain juga hal ini akan berpengaruh pada SLA saya yang berujung pada KPI individual. Kemudian saya mengajukan solusi kepada pihak mitra, kalau memang dokumen tersebut tidak dapat dipenuhi apakah saya bisa ditolong dengan dokumen lainnya yang sejenis agara proses ini tetep bisa berjalan. Sebelumnya saya telah meminta izin kepada atasan bagaimana kalau dokumen dimaksud digantikan dengan dokumen lain yang sejenis. Dan kebetulan PIC mitra yang memegang account tersebut juga masih sama sejak awal pertama masuk askrindo s.d sekarang, sehingga sudah lama berkomunikasi dengan saya. Akhirnya mitrapun menyetujuinya dan memberikan dokumen yang saya minta dan proses dapat dilanjutkan, bahkan bulan Agustus kemarin account yang bersangkutan telah melakukan perpanjangan pertanggungan s.d 2022.

1. Jawaban :

Salah proses di underwriting yaitu wajib dilakukannya survey (baik ke lokasi usaha debitur, lokasi proyek yang sedang dikerjakan, kantor/pihak pemberi kerja serta ke supplier). Sebelumnya survey dilakukan tanpa membuat berita acara maupun laporan kunjungan yang disertakan foto. Hal ini menjadikan hasil underwriting tidak akurat karena tidak adanya bukti yang otentik yang dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya dan dapat dijadikan barang bukti apabila suatu hari ini terjadi klaim atau dianggap sebagai penutupan fiktif. Saya mengajukan form survey / berita acara kunjungan yang mencantumkan nama petugas, tanggal, jam, lokasi, nama debitur, nama tertanggung, pihak yang dikunjungi, maksud/tujuan survey, hasil kunjungan/survey serta pada bagian akhir seluruh pihak yang hadir pada saat survey (Penanggung, Tertanggung, pihak yang dikunjungi) wajib menandatangani formulir dilengkapi dengan nama terang, instansi/perusahaan dan stempel. Atasan menyetujui dan akhirnya diperbanyak dalam bentuk buku rangkap sehingga setelah melakukan survey, masing – masing pihak yang turut serta akan mendapatkan copynya. Juga pengadaan kamera (untuk dokumentasi survey) serta recorder (digunakan untuk survey yang tidak memungkinkan menggunakan form berita acara, hal ini biasanya survey ke perusahaan oil & gas). Dengan adanya form survey, kamera dan recorder merupakan pendukung kerja underwriter, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan serta menhindari adanya survey fiktif.

1. Jawaban :

Di tempat kerja saya saat ini karena saya tidak memiliki bawahan, saya mendapatkan tugas dari atasan sebagai tutor knowledge untuk rekan atau pegawai baru yang masuk dalalm seksi underwriting askred. Walaupun ini tidak termasuk dalam jobdesk saya tetap melakukannya karena merupakan instruksi langsung dan tidak ada rugi/salahnya berbagi ilmu selain mengasah kemampuan juga hal ini saya jadikan pembelajaran bila suatu saat nanti saya menjadi atasan maka saya sudah bisa menerapkannya. Dan antisipasi agar rekan tidak merasa digurui karena posisi yang selevel, saya selalu menekankan bahwa disini saya memberikan training knowledge karena kebetulan saya telah belajar terlebih dahulu, dan biasanya saya akan menanyakan latar belakang pendidikannya terlebih dahulu agar saya dapat menentukan cara yang tepat agar materi belajar cepat dan mudah diterima. Dan system belajar yang saya terapkan adalah saya jelaskan secara garis besar/detail (sesuai dengan background pendidikan) kemudian bedah dokumen pertanggungan kredit selanjutnya yang bersangkutan saya minta untuk menceritakan kembali apa yang telah dipelajari kepada saya. Dengan begini saya bisa tahu seberapa mendalam materi yang telah saya sampaikan dapat diterima. Selain itu saya ditugaskan menjadi “checker” pada system AIR untuk setiap penutupan pertanggungan yang menjadi limit kewenangan kepala seksi, fungsi checker disini adalah melakukan review usulan analisa dari underwriter agar mendapatkan persetujuan dari pemutus. Pada saat melakukan checker saya melakukan review dengan teliti tujuannya bukan untuk mencari kesalahan atau kekurangan dari underwriter lainnya tetapi lebih untuk melengkapi hal – hal yang belum disampaikan dan dimasukan dalam rekomendasi pertanggungan sebagai tindakan mitigasi resiko dan usulan menjadi lebih prudent. Hal – hal yang saya temukan dan tambahkan tersebut juga saya sampaikan ke underwriter yang bersangkutan selaku pengusul, agar dapat menjadi masukan dalam melakukan analisa berikutnya. Karena untuk COB asuransi kredit khususnya penutupan jenis CBC korporasi polanya sangat unik, harus jeli, kritis dan kreatif dalam membuat usulan rekomendasi pertanggungan, dan hal – hal ini belajar dari kasus – kasus terdahulu.

1. Jawaban :

Dalam waktu 4 tahun terakhir ini perusahaan mengalami pergantian direksi yang cukup dinamis terutama Dirut disertai dengan dugaan tindak korupsi, hal menjadi sorotan dan mengundang banyak pertanyaan dari para mitra karena beritanyapun telah masuk di media massa bahkan sempat ada demonstrasi dari pihak eksternal di depan gedung Askrindo. Selain membawa pengaruh pada brand images perusahaan, kinerja para pegawai juga menurun karena sibuk mencari fakta – fakta kebenaran yang sebenarnya juga buka merupakan tugas para pegawai. Namun saya mempunyai prinsip bahwa tidak perlu ikut arus ataupun “kepo” untuk hal - hal yang bukan ranah kita, bukan tanggung jawab kita karena hal tersebut sudah ditangani oleh para ahlinya, tugas kita sebagai pegawai adalah bekerja dengan baik sesuai dengan jobdesk dan tanggung jawab serta tidak perlu pusing dengan segala bentuk pemberitaan dan misalkan ada mitra yang bertanya alangkah baiknya kita sarankan untuk bertanya ke bagian Humas untuk mendapatkan jawaban yang tepat. Mengingat perusahaan merupakan BUMN yang tidak mudah untuk dipailitkan maupun PHK para pegawainya, dan terlepas pihak - pihak yang menjadi obyek pemberitaan bersalah maupun tidak karena saya tidak digaji oleh pihak - pihak tersebut, saya harus tetap bekerja dengan sepenuh hati, ikhlas, bertanggung jawab, berdedikasi, totalitas dan integritas yang tinggi karena saya sebagai pegawai BUMN mempunya rasa memiliki perusahaan ini, memajukan perusahaan, dan tanggung jawab moral kepada negera Indonesia.

1. Jawaban :

Pada saat pertama saya masuk team underwriting askred, belum terdapat adanya system untuk memanage akun dengan baik dan system yang mengatur alur permohonan diterima beserta persyaratan dokumen yang harus dilengkapi. Sehingga hubungan nasabah hanya seperti beli putus dalam artian saat jangka waktu pertanggungan berakhir maka berakhir juga komunikasi dengan nasabah bahkan kita kita mengenal jauh dengan nasabah tersebut. Sangat disayangkan karena pengelolaan database nasabah dengan baik akan menghasilkan benefit yang bagus dan mendatangkan keuntungan untuk perusahaan tanpa harus mencari nasabah baru. Sistem memanage akun/nasabah ini berguna untuk menjalin hubungan baik dengan nasabah, mengenal nasabah secara intens sehingga kita dapat menilai karakter dari nasabah tersebut. Hal ini berguna untuk memonitoring nasabah selama pertanggungan berjalan dan memberikan tanggung jawab moral kepada nasabah apabila telah terjadi klaim maka nasabah masih mempunyai tanggung jawab recoveries kepada Askrindo serta dengan adanya komunikasi dan hubungan yang baik dapat nasabah dapat mereferensikan Askrindo ke rekan - rekannya dan juga adanya permohonan askred lagi dari nasabah ybs (adanya repeat order). Akun/nasabah juga akan merasa nyaman dengan service yang Askrindo berikan, selain itu saya juga mengusulkan adanya pemberian perhatian khusus kepada para akun pada saat ulang tahun. Dan berkaitan dengan alur permohonan, saya mengusulkan adanya format khusus yang wajib dilengkapi oleh nasabah dan mitra beserta dokumen pendukungnya, karena yang berjalan saat itu template permohonan yang berbeda – beda dari setiap permohonan yang masuk ke Askrindo. Dan sebagai underwriter harus melakukan ceklist terlebih dahulu pada setiap permohonan yang masuk, karena format permohonan tidak sama, dokumen yang dilampirkan belum sesuai dengan persyaratan mengakibatkan underwriter harus bolak balik mengirimkan surat kepada mitra/nasabah sehingga proses analisa menjadi lebih lama. Akhirnya saya mengajukan usul kepada atasan agar format permohonan dapat diseragamkan dan ceklist persyaratan dokumen mandatory sesuai dengan SOP dan format yang saya usulkan akhirnya disempurnakan kemudian dijalankan sampai dengan saat ini. Sehingga apabila ada mitra yang ingin mengajukan permohonan tinggal kita kirimkan format tersebut beserta ceklist dokumen yang wajib dilengkapi. Dengan demikian proses analisa/pertanggungan akan lebih cepat selesai, mitra pun tidak akan bertanya kenapa harus ada dokumen – dokumen tersebut karena memang sudah menjadi persyaratan mutlak/mandatory, kita sebagai underwriter juga sangat terbantu tidak bolak balik mengirimkan surat kepada mitra sehingga proses bisnis dapat berjalan dengan lancar.

1. Jawaban :
* Pada pekerjaan sebelumnya saya sebagai area sales manager dengan area Indonesia Barat mengharuskan saya mengkoordinasikan teman – teman sales dari berbagai kota dengan range usia diatas saya dan suku yang beranekaragam, hal ini sering menimbulkan perdebatan sekaligus perselisihan dalam pekerjaan. Saya mempelajari terlebih dahulu karakter anggota tim selanjutnya saya melakukan pendekatan emosional dan komunikasi dengan cara yang berbeda – beda, dan saya memperlakukan anggota team sebagai teman baik dalam pekerjaan maupun diluar kepentingan pekerjaan disini saya menekankan bahwa mempunyai atasan dengan usia yang lebih muda bukan berarti tidak mempunyai kemampuan dan hubungan atasan dan bawahan tidak harus selalu formal sepanjang masing - masing pihak mampu memahami, menghormati dan bertoleransi satu sama lain untuk kepentingan bersama mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Dengan terciptanya harmonisasi dan kekeluargaan dalam team, suasana bekerja akan nyaman dan berdampak pada meningkatnya motivasi kerja sehingga anggota team sadar akan tugas dan kewajibannya. Hal ini akan mempermudah kita dalam melakukan koordinasi serta mendelagasikan tugas kepada rekan – rekan team.
* Dan hal ini juga saya temui di tempat kerja saat ini, namun posisinya saya merupakan bagian dari kelompok tersebut, bekerjasama dengan rekan - rekan dengan berbagai macam latar belakang, suku, budaya dan agama. Saya menerapkan hal yang sama seperti di kantor sebelumnya, pendekatan secara emosional dan memahami karakter rekan - rekan dan menerapkan komunikasi yang baik dan berbeda2 pada tiap rekan kerja. Menciptakan suasana kerja yang nyaman, harmonis, saling support dan sharing knowledge pekerjaan merupakan kunci keberhasilan. Keberhasilan bisa dalam bentuk apapun dan rekan yang pernah bekerjasama akan tetap saling menjaga komunikasi walaupun sudah tidak satu tempat kerja lagi ataupun beda bagian.
1. Jawaban :

Sebagai underwriter di Kantor Cabang Utama dan memegang akun korporasi sangat sering berada disituasi seperti ini dimana saat permohonan penutupan dari pihak mitra baru diterima dan dokumen belum lengkap namun dituntut harus menyelesaikan analisa serta menerbitkan penawaran dalam waktu yang singkat. Hal ini terjadi karena owner Debitur Tertanggung atau Jajaran Direksi mitra merupakan kolega bisnis dari jajaran direksi Askrindo. Saya tetap berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kebijakan underwriting dan SLA serta melakukan kordinasi yang optimal dengan berbagai pihak agar persyaratan kelengkapan dokumen yang merupakan mandatory dapat dipenuhi terlebih dahulu. Mengingat keterbatasan waktu yang ektra minimal dan jauh lebih sedikit dari SLA yang telah ditetapkan, jadi bekerja sampai larutpun merupakan hal yang biasa agar apa yang menjadi goal tercapai. Dan kendala yang muncul biasanya adalah adanya pihak – pihak yang sulit diajak berkoordinasi (susah dihubungi apabila sudah diluar jam kerja), adanya trouble pada system serta dokumen yang sampai last minutes tidak bisa dipenuhi namun bukan merupakan dokumen mandatory maka sebagai jalan tengahnya agar penawaran tetap bisa release jadi untuk kelengkapan dokumen lainnya menjadi persyaratan pada penawaran yang harus dipenuhi pada saat penerbitan polis.