

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

##### **1. Perkembangan Perusahaan**

AmTrust Financial Services dimulai pada tahun 1998 dengan komitmen untuk berinovasi dalam asuransi bisnis kecil. Perusahaan ini didirikan di pusat kota Manhattan oleh pengusaha George dan Michael Karfunkel, dan Presiden Barry Zyskind yaitu CEO saat ini, untuk fokus pada asuransi khusus dan kecelakaan, yang mereka yakini kurang terlayani oleh perusahaan asuransi yang lebih besar, dan berfokus pada kelas-kelas bisnis dengan profil risiko kerugian yang lebih rendah. AmTrust Financial Services memperoleh premi sebesar \$10 juta di tahun pertamanya saat itu. Dan pada bulan November 2006, perusahaan menjadi saham publik di NASDAQ Global Market dengan simbol AFSI. Dengan pengalaman *underwriting* yang ekstensif dan peringkat "*Financial Size*" XIII "bergengsi" A "(Excellent) dari A.M.

Sejak berdiri 18 tahun yang lalu, AmTrust telah tumbuh dan melalui lebih dari 40 akuisisi untuk menjadi salah satu perusahaan asuransi properti dan kecelakaan terbesar di Amerika Utara, dengan spesialisasi dalam bisnis komersial kecil dan berkembang secara internasional. Perusahaan terus berkembang, namun komitmen terhadap inovasi dan layanan tetap sama. Dengan lebih dari 7.000 karyawan yang

melayani 70 negara, AmTrust percaya saat Anda bertambah besar Anda juga harus menjadi lebih baik. Investasi perusahaan pada orang-orang dan teknologi eksklusif memungkinkan perusahaan untuk menawarkan produk asuransi paling inovatif kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka hari ini dan mengantisipasi kebutuhan mereka akan hari esok. Komitmen perusahaan kepada pelanggan telah mendorong perusahaan untuk membangun pengalaman klaim pelanggan yang lebih baik. Artinya perusahaan mendengarkan dan akan terus menyesuaikan layanan melebihi harapan pelanggan.

Dengan tumbuhnya penggunaan smartphone pada tahun 2016 mencapai hingga 2 milyar pengguna untuk penggunaan internet yang menggeser penggunaan PC, bahkan generasi Y yang kini telah menggunakan smartphone hingga 91% dalam sehari. Dengan beberapa fakta yang secara tidak sadar kini dihadapi, AmTrust Financial Services, Inc. menawarkan kepada pelanggan yaitu AmTrust Mobile Solutions sebagai spesialis penanggung risiko khusus pada penggunaan barang elektronik sebagai inti bisnis di seluruh pasar dengan proteksi alat komunikasi sebagai area primer untuk tumbuh.

Kehadiran AmTrust Mobile Solutions di Asia khususnya di Asia Tenggara cukup kuat dengan berkembangnya selama 9 tahun. AmTrust Mobile Solutions telah membangun pengetahuan yang baik mengenai kebutuhan pelanggan di pasar negara berkembang. Hingga akhirnya pada tahun 2012, AmTrust Mobile Solutions mendirikan perusahaan nya di

Indonesia dibawah naungan Amtrust Mobile Solutions Singapore Pte Ltd asal Singapura dengan nama PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia Holdings. Seiring dengan berjalannya waktu, perusahaan terus menjalin kerjasama dengan berbagai mitra, seperti pada tahun 2013 resmi bekerja sama dengan Telkomsel dan iBox dan pada tahun 2014 dengan indosat. Hingga pada tahun 2015 terbentuklah perusahaan patungan hasil dari Joint Venture Amtrust Mobile Solutions Singapore Pte Ltd (AmTrust) dengan PT Erajaya Swasembada Tbk (ERAA) melalui anak usahanya, PT Erafone Artha Retalindo (Erafone) dan terbentuklah PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia.

PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia sendiri agak berbeda dengan *parent company* nya. Perusahaan ini tidak bergerak dalam bidang asuransi, namun dibidang jasa yaitu sebagai Administrator dalam mengelola dan mengirimkan jasa berupa perbaikan handphone ke pelanggan. Pelanggan menerima program keanggotaan (*membership*) antara 6-12 bulan dengan berbagai pilihan harga dan jenis kerusakan. Perusahaan memberikan sebuah *experience* kepada anggota dalam penggunaan *smartphone* yang tidak akan terputus dan memberikan kenyamanan dalam penggunaan agar tidak takut apabila terjadi kerusakan pada *smartphone*. Apabila pelanggan mengalami kerusakan pada *smartphone* nya, pelanggan tidak perlu pergi ke *service centre*. Karena perusahaan lah yang akan mengatur semuanya dengan bantuan dari pihak *master repairer*, pihak logistik, dan pihak asuransi. Dan dalam beberapa

kondisi perusahaan akan menyediakan *smartphone* pengganti selama *smartphone* yang sedang rusak diperbaiki.

Program yang ditawarkan oleh PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia adalah dengan sistem Keanggotaan Tecprotec, yakni program perlindungan perangkat bergerak (*mobile device*) yang merupakan perlindungan terhadap kerusakan, kehilangan karena di curi (*Accidently Damage and Liquid Demage/ADLD*). Ini merupakan suatu bentuk jasa nilai tambah (*Value Added Service*) yang ditawarkan perusahaan kepada pelanggan apabila pelanggan membeli ponsel baru pada mitra yang sudah bekerjasama dengan PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia.

## **2. Visi dan Misi PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia**

Adapun Visi dan Misi yang ingin dicapai PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia ialah sebagai berikut:

### **a. Visi**

*AmTrust Mobile Solutions was created to support our partners in providing innovative after sales solutions creating a new lifecycle to retain your customers at best in market rates, so they can always enjoy their connected lifestyle.*

### **b. Misi**

- ***DELIVER A UNIQUE PROPOSITION** that is a high value for their customers.*
- ***INNOVATE CONSUMER SOLUTIONS** across their entire range of products.*

- **ACHIEVE ATTACHMENT RATES** ranging from 30% –60%.
- **PROVIDE MARKET BEST SERVICE LEVELS** for claims turn around times.
- **LEVERAGE MOBILE TECHNOLOGY** to service, upgrade and cross sell.
- **CREATE A CUSTOMER LIFECYCLE** ensuring repeat business to partners.
- **INCREASE PROFITABILITY** through innovation in sales, product and technology.
- **ACHIEVE TOTAL SATISFACTION** in customer experience and profitability.

### 3. Nilai-nilai Inti (*Core Values*) PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia

Nilai-nilai inti perusahaan merupakan prinsip-prinsip dasar yang memberi jalan tentang bagaimana segenap karyawan dan jajaran manajemen bertindak setiap hari, berkembang, hingga berhubungan baik di internal perusahaan maupun eksternal. Berikut merupakan nilai-nilai inti yang diterapkan pada PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia:

#### a. GOING BEYOND EXPECTATION

*To exceed in every way the expectation of our customers, team and company.*

#### b. TRANSPARENT COMMUNICATION

*To provide clear and honest feedback regarding any issues that may impact our customers, team and company.*

c. NEVER ENDING INNOVATION

*To constantly develop and improve our service for our customers, tema and company.*

d. A POSITIVE ATTITUDE

*To approach all challenges or problems with a focus on nothing but the solutions.*

e. RESPECT OTHERS

*To value other people's opinions and treat our customers, team and company with courtesy and politeness in everything we do and say.*

## B. Logo Perusahaan



Gambar II.1 Logo Perusahaan

Sumber : <https://amtrustmobilesolutions.com/>

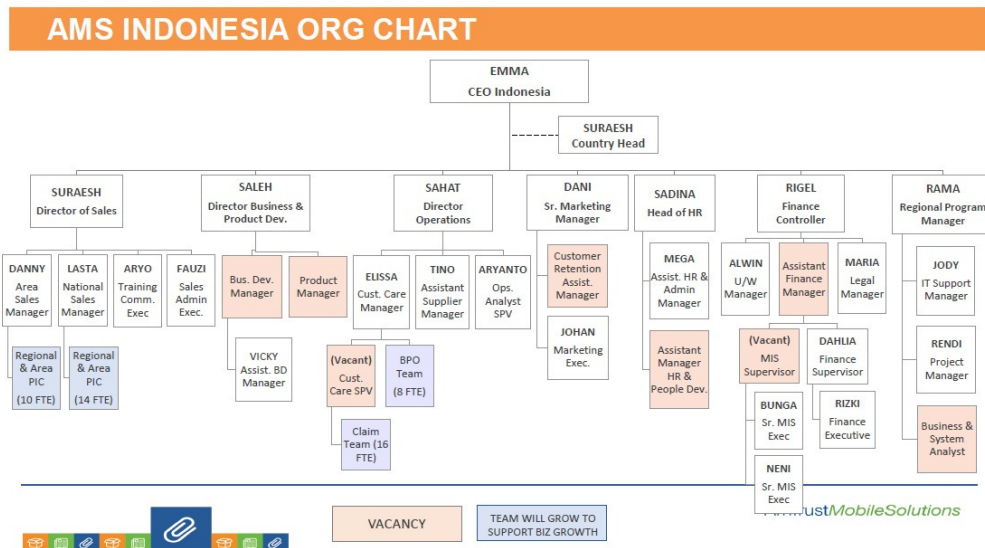
## C. Struktur Organisasi

### AMTRUST MOBILE SOLUTIONS ASIA COMPANY STRUCTURE



Gambar II.2 Struktur Organisasi AmTrust Mobile Solutions Asia

Sumber : PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia, *Company Information*



**Gambar II.3 Struktur Organisasi PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia**

Sumber : PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia, *Company Information*

Kantor pusat PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia memiliki struktur organisasi yang cukup besar yang dipimpin oleh seorang CEO dan meliputi sekitar 8 divisi, yaitu *Sales Division*, *Business and Product Development Division*, *Operational Division*, *Marketing Division*, *Project and IT Division*, *Finance Division*, *Human Resource Division* dan *Legal Division*. Beberapa divisi harus melakukan report langsung ke kantor pusat regional seperti *Finance Controller* yang harus melakukan koordinasi langsung ke *Chief Financial Officer (CFO) Regional* dan *Project dan IT Manager* yang harus melakukan koordinasi langsung ke *Chief Operating Office (COO) Regional*. Sedangkan yang lainnya hanya perlu melangsungkan report ke CEO Indonesia.

## **D. Kegiatan Umum Perusahaan**

### **1. Produk**

PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia mendesain produk serta pelayanan yang inovatif untuk perangkat komunikasi masyarakat. Jasa nilai tambah untuk ponsel ini dikemas dalam sistem keanggotaan Tecprotec yang ditujukan untuk memberikan pelanggan kenyamanan dalam penggunaan ponsel dengan harga yang terjangkau serta berkualitas.

Untuk saat ini, perusahaan membuat sistem keanggotaan Tecprotec dalam 3 tipe produk yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dalam penggunaan ponselnya sehari-hari dan tidak menutup kemungkinan untuk terus mengembangkan produk demi memenuhi kebutuhan pelanggan akan perlindungan dan rasa nyaman saat menggunakan ponsel. Berikut adalah 3 tipe keanggotaan yang disediakan oleh PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia:

#### **a. proPREMIUM**

Tipe keanggotaan proPREMIUM ini merupakan tipe keanggotaan yang paling lengkap diantara 3 tipe yang tersedia. Mulai dari kerusakan akibat terkena cairan, terjatuh, hingga hilangnya ponsel akibat perampasan. Dengan masa langganan selama 12 bulan, pelanggan dapat mengajukan klaim apabila terjadi kerusakan pada ponselnya dengan diskon sebesar 95%. Itu berarti pelanggan hanya membayarkan *Excess Fee* atau biaya tambahan sebesar 5% dari harga ponsel tersebut dan apabila terjadi perampasan pada ponsel, pelanggan



juga dapat mengajukan klaim dengan melengkapi berkas-berkas yang telah ditentukan dan membayar *Excess Fee* sebesar 20% dari harga ponsel.

b. proCLASSIC

Pada tipe keanggotaan proCLASSIC, prinsip yang diterapkan hampir sama dengan proPREMIUM. Namun pada proCLASSIC, perlindungan akan kehilangan ponsel karena perampasan ditiadakan sehingga tentunya harga keanggotaan ini akan lebih murah dibandingkan dengan proPREMIUM. Pada tipe keanggotaan ini pun pelanggan dapat memilih apakah ingin berlangganan selama 12 bulan atau hanya 6 bulan saja.

c. proVALUE

Yang terakhir adalah tipe keanggotaan proVALUE. Tipe ini disediakan secara ekonomis dibandingkan dengan 2 tipe yang lain. Tipe keanggotaan ini melindungi ponsel dari berbagai kerusakan sama dengan pada tipe proCLASSIC. Yang membedakan adalah selama masa keanggotaan yaitu selama 12 bulan, pelanggan hanya dapat mengajukan klaim sebanyak satu kali dan jumlah perbaikan tidak melebihi dari Rp.1.000.000,-.

## 2. Kerjasama

Bentuk Kerjasama untuk PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia sangatlah penting dikarenakan perusahaan akan bergantung dengan bagaimana kerjasama terjalin dengan baik. Salah satunya dengan

bagaimana perusahaan memasarkan produknya agar sampai dan dengan mudah dijangkau oleh pelanggan. Oleh karena itu untuk memperoleh produk tersebut adalah dengan pelanggan membeli ponsel baru pada gerai/counter yang telah menjalin kerjasama dengan PT AmTrust Mobile Solutions Indonesia seperti Erafone, iBox, Urban Republic, Telesindo, Home Credit, dan lain-lain.

Selain itu perusahaan terus menjalin kerjasama dengan pihak lain demi meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan mulai dari kerjasama dengan pihak logistik atau pengiriman seperti RPX, JNE atau TIKI hingga pihak *master repairer* atau pihak perbaikan dengan Sukses Multi Servis dan Teleplan.