



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# LAPORAN KERJA MAGANG

## EFEKTIFITAS PENGGUNAAN TELEMARKETING DAN *PERSONAL SELLING* DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN JASA ASURANSI DI PT. ASURANSI ASTRA BUANA



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Nama : Clarissa Eliani Sutikno

NIM : 10130110079

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**  
**TANGERANG**

**2014**

**PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG**  
**EFEKTIFITAS PENGGUNAAN *TELEMARKETING* DAN**  
***PERSONAL SELLING* DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN**  
**JASA ASURANSI DI PT. ASURANSI ASTRA BUANA**

Oleh

Nama Penyusun : Clarissa Eliani Sutikno

Nomor Induk Mahasiswa : 10130110079

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tangerang, 30 Januari 2014

Pembimbing

Penguji

Airbah Tulus Makmud, S.T., MBA

Purnamaningsih, S.E., M.S.M.

Ketua Program Studi Manajemen

Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.

## **Lembar Pernyataan tidak melakukan plagiat dalam penyusunan Laporan Kerja Magang**

Dengan ini saya :

Nama : Clarissa Eliani Sutikno

NIM : 10130110079

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktek kerja magang :

Nama perusahaan : PT Asuransi Astra Buana

Divisi : *Commercial Sales and Marketing*

Alamat : Grha Asuransi Astra, Jl. TB Simatupang kav. 15,  
Lebak Bulus, Cilandak, Jakarta

Periode Magang : 1 Juli 2013 – 31 Agustus 2013

Pembimbing Lapangan : Edy Ferdian

Laporan kerja magang merupakan hasil karya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 30 Januari 2014

Clarissa Eliani Sutikno

## **Abstract**

*PT Asuransi Astra Buana (AAB) is leading insurance company in Indonesia. Their vision is to give peace for their clients. For supporting AAB selling activities and service for their customer, marketing division in AAB do Personal Selling and Telemarketing. AAB make an internship program for university students to learn more about insurance. Writer as an intern in that program, believe that marketing techniques play important role in every step for selling insurance products.*



UMN

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan dalam rahmat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik. Penulisan laporan magang ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Multimedia Nusantara. Selama melakukan praktek kerja magang penulis mendapatkan pengalaman mengenai penerapan konsep *Personal Selling* dan *Telemarketing*. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan saran serta masukan dalam penulisan laporan magang ini, di antaranya adalah :

1. Ibu Tan Lenny selaku *Commercial Sales and Marketing Deputy Division Head* PT Asuransi Astra Buana yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kerja magang selama kurang lebih 2 bulan.
2. Pak Edy Ferdian selaku anggota *Major Account 2* dalam divisi *Commercial Sales and Marketing* yang memberikan pengajaran dan bimbingan selama penulis melakukan kerja magang.
3. Fathiya Dhini Hijriyanti, Rieza Rizky Amalia, Nanu Primadi Swastana, Adi Susila, Umi Handayani, Afriani, Hesti Listyowati, Lanny, Nita, dan rekan – rekan bagian administrasi yang membantu penulis dalam menyelesaikan tugas – tugas selama melakukan kerja magang di PT Asuransi Astra Buana.
4. Agus Sujaya, Hendro Hadisantoso, Geotina Dera, Bagus Manik dan rekan – rekan bagian *Major Account 2* yang membantu penulis dalam menyelesaikan tugas – tugas selama melakukan kerja magang di PT Asuransi Astra Buana.

5. Airbah Tulus Makmud, S.T., MBA selaku dosen pembimbing magang yang telah memberikan bimbingan selama proses pembuatan laporan magang hingga selesai.
6. Ibu Anna Riana Putriya, S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses pembuatan laporan magang hingga selesai.
7. Mami, Papi, dan segenap keluarga penulis yang selalu memberi semangat dan doa yang membantu selama proses pembuatan laporan magang hingga selesai.
8. Anthony Limas sebagai pribadi terdekat penulis yang selalu memberi semangat dan membantu selama proses pembuatan laporan magang hingga selesai.
9. Gabriella Ditta Ardianti dan Satrio Nugroho sebagai rekan seperjuangan penulis yang selalu menemani dan bekerjasama dengan penulis selama proses pembuatan laporan magang hingga selesai.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih terhadap semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan kerja dan laporan magang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis secara khusus dan pembaca secara umum. Mohon maaf jika masih terdapat banyak kekurangan dalam laporan ini oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun untuk penulisan ini.

Tangerang, 30 Januari 2014

Penulis

Clarissa Eliani Sutikno

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG.....	2
Lembar Pernyataan tidak melakukan plagiat dalam penyusunan Laporan Kerja Magang .....	3
<i>Abstract</i> .....	4
KATA PENGANTAR .....	5
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	8
DAFTAR GAMBAR.....	9
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1. Latar Belakang .....	10
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang .....	12
1.4. Sistematika Penulisan .....	14
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	16
2.2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	22
2.2.1. <i>Job Description Marketing Commercials</i> .....	24
2.3. Landasan Teori.....	26
2.3.1. <i>Telemarketing</i> .....	26
2.3.2. <i>Personal Selling</i> .....	27
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG .....	31
3.1. Kedudukan dan Koordinasi.....	31
3.2. Tugas yang Dilakukan .....	32
3.3. Uraian Pelaksanaan Kerja Magang .....	36
3.3.1. Proses Pelaksanaan .....	36
3.3.2. Kendala yang Ditemukan.....	44
3.3.3. Solusi Atas Kendala yang Ditemukan.....	45
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	47
4.1. Kesimpulan .....	47
4.2. Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	51



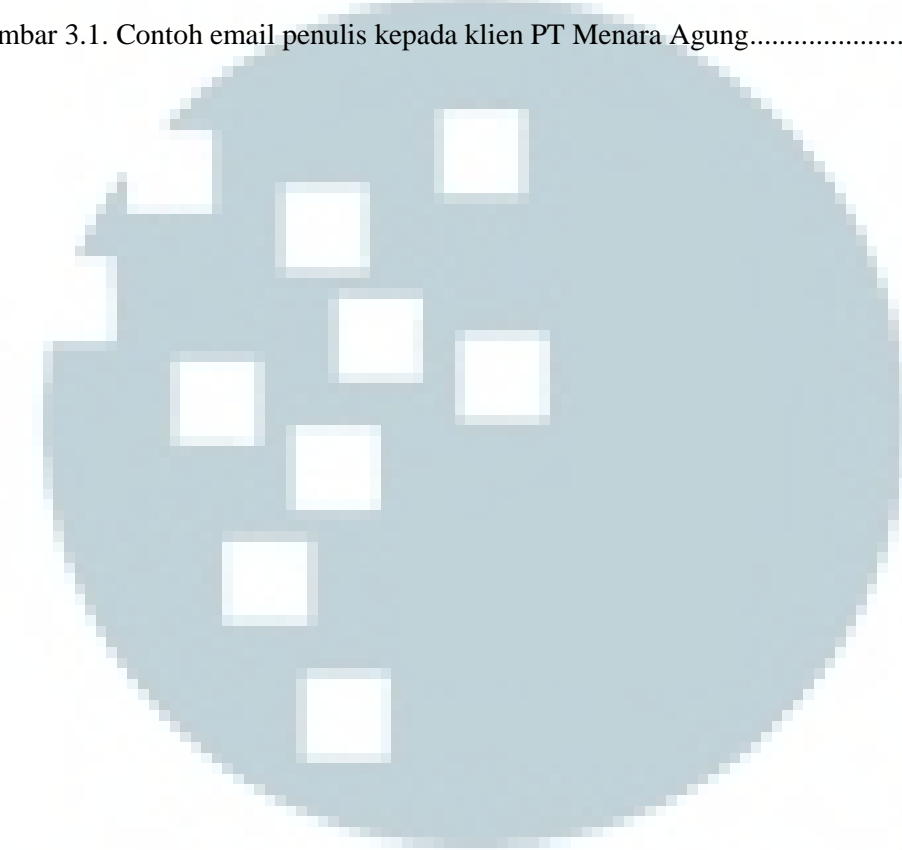
## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Perusahaan yang dianalisa penulis.....	34
Tabel 3.2. Contoh <i>Mapping</i> Asuransi yang dilakukan penulis untuk PT XXX.....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Bisnis Astra <i>International</i> .....	21
Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT. Asuransi Astra Buana.....	22
Gambar 2.3. Struktur Marketing Commercial PT. Asuransi Astra Buana.....	23
Gambar 3.1. Contoh email penulis kepada klien PT Menara Agung.....	49



UMN