



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.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama kegiatan magang berlangsung, penulis ditempatkan sebagai *Assistant of Executive Manager*, yang saat itu sedang mengalami kekosongan pekerja. Tanggung jawab utama penulis pada saat menempati posisi tersebut adalah membantu seorang *Executive Manager* dalam melaksanakan tugas profesionalnya.

Tugas “membantu” dari seorang *Assistant of Executive Manager* itu bisa mencakup ke berbagai hal, seperti membantu *Executive Manager* untuk mempersiapkan bahan untuk presentasi ke calon nasabah, menemani *Executive Manager* dalam melakukan *meeting*, membuat ilustrasi polis asuransi, *follow-up* calon nasabah, dan banyak hal lainnya yang dapat mendukung keberhasilan kerja dari seorang *Executive Manager*.

Pada kenyataannya, saat praktek kerja magang penulis tidak melulu diperbantukan untuk *Executive Manager* saja, terkadang penulis juga diperbantukan untuk bagian dan jabatan yang lain, seperti Administrasi, *Office Manager*, dan *Vice President*. Dengan demikian pada saat praktek kerja magang, penulis tidak hanya berkoordinasi dengan Ibu Enila selaku *Executive Manager*, tapi juga berkoordinasi dengan Ibu Ningsih selaku Administrasi, Ibu Yanti selaku *Office Manager*, Ibu Yeniwati selaku *Vice President*, dan juga agen-agen *Sequislife*.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama kegiatan magang yang dilaksanakan sejak 25 Februari 2013-7 Mei 2013, terdapat beberapa tugas yang dilakukan penulis, terlampir pada laporan realisasi praktek kerja magang. Berikut beberapa tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan selaku *Executive Manager* kepada penulis.

Tabel 3.1 Tabel Tugas yang Dilakukan

No.	Jenis Pekerjaan	Koordinasi	Output	Waktu
1	Mempersiapkan Bahan Untuk Presentasi ke Calon Nasabah	Ibu Enila (<i>Executive Manager</i>)	Bahan presentasi berupa <i>print out</i> kertas atau <i>power point presentation</i>	2 bulan
2	Pembuatan Ilustrasi Polis	Ibu Enila (<i>Executive Manager</i>) dan Agen-agen Sequislife	Ilustrasi polis	2 bulan
3	Menemani <i>Executive Manager</i> Dalam Melakukan <i>Meeting</i>	Ibu Enila (<i>Executive Manager</i>)	Kontak calon nasabah tersebut jika memang ia tertarik pada saat presentasi	2 bulan
4	<i>Follow Up</i> Calon Nasabah	Para Pekerja di PT AJ. Sequislife	Pernyataan setuju atau tidak untuk membeli	1 bulan

		Cabang Pluit III	polis asuransi	
5	Pembuatan & Pengiriman <i>Monthly Schedule Report</i>	Ibu Yeniwati <i>(Vice President)</i>	Monthly schedule report	1 hari
6	Pengecekan Pembayaran Polis Nasabah	Agen-agen Sequislife	Polis nasabah yang sudah fix	1 bulan
7	Pendaftaran Calon Agen	Agen-agen Sequislife yang sudah melakukan perekrutan agen baru	Daftar dan dokumen calon agen	1 bulan
8	Pengurusan Klaim	Ibu Ningsih <i>(Administrasi)</i>	Persetujuan klaim dari PT AJ. Sequis Life	2 minggu
9	Pengurusan Tahapan-tahapan	Ibu Enila <i>(Executive Manager)</i>	Laporan dana tahap-tahapan dan persetujuan nasabah mengenai pengambilan atau penginvestasian dana tahap	1 bulan
10	Pengurusan	Ibu Ningsih	Surat pengantar	2 minggu

	Calon Nasabah yang Memerlukan Medical	(Administrasi)	melakukan medical	
11	Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen	Ibu Ningsih (Administrasi)	Dokumen yang sudah lengkap, seperti Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ), ilustrasi polis, surat kuasa pendebitan untuk memudahkan nasabah dalam pembayaran premi, fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), buku tabungan dan ATM, serta kwitansi pembayaran polis	2 minggu
12	Pembuatan Laporan Penerimaan Harian	Ibu Ningsih (Administrasi) dan Ibu Yanti (<i>Office Manager</i>)	Laporan Penerimaan Harian	2 minggu

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Uraian pelaksanaan kerja magang meliputi penjabaran 3 bagian utama, seperti proses pelaksanaan, kendala yang ditemukan dan solusi atas kendala yang ditemukan.

3.3.1 *Personal Selling Process*

Saat melaksanakan magang, pada pelaksanaan tugasnya penulis melakukan *personal selling process* seperti berikut.

3.3.1.1 *Prospecting and Qualifying*

Selama menjadi *Assistant of Executive Manager*, penulis mengamati *Executive Manager* selalu mengidentifikasi calon nasabahnya sebelum menentukan bahwa calon nasabah tersebut akan disasar untuk menjadi nasabahnya. Calon-calon nasabah ini berasal dari 3 pasar yaitu pasar alami (keluarga, teman, relasi bisnis, kenalan), referensi (referensi dari pasar alami, calon nasabah, nasabah), dan pasar kreatif (selling event, *social media*, perkumpulan/komunitas, *canvassing*).

3.3.1.2 *Approach*

Setelah mendapatkan kontak dari calon nasabah, biasanya penulis diminta untuk menghubungi calon nasabah tersebut untuk mendapatkan janji bertemu dengan calon nasabah. Tidak mudah bagi penulis untuk mendapatkan janji temu dari calon nasabah, karena sebagian besar masih minim pengetahuannya tentang Sequislife dan sedikit yang percaya akan Sequislife. Dalam proses ini, sangat diperlukan untuk mengumpulkan informasi tentang calon nasabah agar bisa ditentukan kira-kira apa kebutuhan dari calon nasabah tersebut. Tahap ini masuk

pada bagian *attention* dalam AIDA, karena penulis berusaha untuk menarik perhatian calon nasabah.

Banyak kendala yang didapatkan oleh penulis ketika menjalani proses ini. Pengumpulan informasi sangat sulit dilakukan kepada calon nasabah yang belum dikenal. Mereka seringkali menghindar bahkan ketika pengumpulan informasi akan dilakukan oleh penulis. Sehingga ketika melakukan proses ini, penulis hanya fokus untuk mendapatkan janji temu, dan pengumpulan informasi bisa dilakukan ketika *meeting*.

3.3.1.3 Presentation

Setelah mendapatkan janji bertemu dengan calon nasabah, penulis mempersiapkan *power point* yang akan ditunjukkan kepada calon nasabah ketika bertemu. Ketika bertemu, *Executive Manager* akan menjelaskan kepada calon nasabah program-program apa yang dimiliki oleh Sequislife, menanyakan kebutuhan nasabah, dan memberikan solusinya dengan memberikan program asuransi yang sesuai dengan kebutuhan calon nasabah. Tahap ini masuk pada bagian *attention* dalam AIDA, karena *Executive Manager* juga berusaha untuk menarik perhatian calon nasabah agar memperhatikan penjelasan yang dilakukannya.

3.3.1.4 Demonstration

Pada tahap ini, calon nasabah dapat melihat secara jelas dan lengkap bagaimana program yang telah disesuaikan dengan kebutuhannya dalam bentuk ilustrasi polis. Penulis biasanya yang bertugas untuk membuat ilustrasi polis secara langsung di hadapan calon nasabah dengan didampingi *Executive Manager*.

Dalam pembuatan ilustrasi polis, calon nasabah bisa berdiskusi tentang kemampuan premi yang bisa dilakukan dengan kebutuhan akan manfaat yang diterima. Tahap ini masuk pada bagian *interest* dalam AIDA, karena adanya peluang bagi calon nasabah untuk tertarik terhadap program-program yang diberikan.

Cukup sulit untuk mendemonstrasikan suatu produk yang berbentuk asuransi, karena calon nasabah tidak bisa langsung merasakan manfaat atau kelebihannya. Sehingga pada proses ini, sangat penting untuk membuat calon nasabah yakin dan percaya akan program yang ditawarkan tersebut dapat memberikan manfaat baginya dengan cara menjelaskan secara detail ilustrasi polis yang telah disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan calon nasabah.

3.3.1.5 Handling Objections

Calon nasabah seringkali memiliki pertanyaan atau perhatian lebih tentang program-program asuransi yang ditawarkan maupun tentang Sequislife sendiri. Dalam menghadapi hal-hal seperti ini, biasanya *Executive Manager* menjawabnya dengan sopan dan jelas. Maka dari itu sangatlah penting untuk memiliki pengetahuan yang jelas tentang Sequislife dan program-programnya sebelum bertemu dengan calon nasabah. Tahap ini masuk pada bagian *desire* dalam AIDA, karena bila calon nasabah puas akan jawaban pertanyaan dan penjelasan yang diberikan, peluang untuk munculnya keinginan untuk membeli pun semakin kuat.

Pada proses ini, seringkali calon nasabah membanding-bandingkan program asuransi Sequislife dengan perusahaan asuransi lain yang lebih dikenal. Maka, selain memperdalam pengetahuan tentang program asuransi Sequislife,

agen-agen juga harus mengetahui program asuransi dari perusahaan lain sehingga bisa menjelaskan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh Sequislife. Jadi, tidak hanya mengetahui harga, fitur, dan kelebihan produknya sendiri, tapi juga milik kompetitor.

3.3.1.6 Closing

Closing merupakan hal utama yang menjadi tujuan dilakukan rangkaian proses ini. Semua proses bisa dikatakan berhasil bila akhirnya terjadi penutupan penjualan. *Closing* bisa terjadi saat itu juga atau mungkin nanti, oleh karena itu proses-proses sebelumnya tidak boleh dihentikan walaupun calon nasabah tidak membeli saat itu juga. Tahap ini masuk pada bagian *desire* dalam AIDA, karena calon nasabah sudah memutuskan untuk memiliki atau membeli program asuransi yang telah ditawarkan.

3.3.1.7 Follow-up

Calon nasabah yang telah menjadi nasabah, bisa saja menjadi calon nasabah di kemudian hari. Oleh karena itu, walaupun telah terjadi *closing* tetap harus ada pelayanan yang terus dilakukan. Tahap ini masuk pada bagian *action* dalam AIDA, karena calon nasabah yang telah menjadi nasabah sudah bisa menikmati manfaat dari program yang diberikan.

3.3.2 Proses Pelaksanaan

3.3.2.1 Mempersiapkan Bahan Untuk Presentasi ke Calon Nasabah

Penulis membantu Ibu Enila, selaku *Executive Manager* untuk mencari calon nasabah langsung. Sebelum *meeting* dilakukan, terdapat beberapa bahan atau data

yang terlebih dahulu harus dipersiapkan, salah satunya adalah ilustrasi polis, yang nantinya akan dijelaskan secara lebih terperinci pada *point* selanjutnya.

Di PT AJ. Sequislife terdapat beberapa material khusus yang memang sudah dipaketkan, atau lebih mudahnya dapat dikatakan sebagai *standard tool kit* yang digunakan untuk presentasi ke klien. *Standard tool kit* itu terdiri atas presentasi *power point* dan ilustrasi polis. Jika membawa laptop, presentasi dapat dilakukan dengan laptop, namun jika tidak membawa laptop, maka presentasi *power point* pun dicetak ke dalam beberapa kertas.

Penulis berkoordinasi dengan Ibu Enila untuk membuat presentasi power point di laptop. Namun ada saatnya jika presentasi dilakukan secara manual tanpa laptop, maka penulis pun membantu Ibu Enila untuk mencetak presentasi tersebut.

3.3.2.2 Pembuatan Ilustrasi Polis

Hal yang dilakukan dalam penugasan ini adalah penulis membuat ilustrasi polis kepada calon nasabah yang ingin membeli asuransi jiwa di Sequislife. Para nasabah yang ingin membeli sebuah polis asuransi, biasanya akan mendapatkan contoh ilustrasi dari agen Sequislife. Definisi agen asuransi sendiri menurut UU No. 2 tahun 1992 pasal 1 ayat 10 adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama Penanggung. Penanggung tersebut adalah perusahaan asuransi, yaitu Sequislife.

Dalam ilustrasi polis, dijelaskan tentang besarnya nilai manfaat yang akan diterima calon nasabah bila dia membayar sejumlah premi tertentu. Premi merupakan sejumlah uang yang dibayarkan oleh seorang nasabah kepada

perusahaan asuransi (Sequislife) dalam bentuk perjanjian antara kedua belah pihak agar nasabah mendapatkan manfaat perlindungan, yang dapat ditentukan oleh nasabah sesuai dengan kemampuannya.

Dengan ilustrasi yang telah dibuat, calon nasabah dapat membandingkan ilustrasi tersebut dengan ilustrasi lain dari perusahaan asuransi yang berbeda, sehingga nasabah bisa melihat mana perusahaan asuransi yang bisa memberikan nilai manfaat yang terbesar. Penulis berkoordinasi langsung dengan Ibu Enila dan agen-agen Sequislife yang meminta dibuatkan ilustrasi polis. Ilustrasi polis ini akan disertakan dengan Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ) ketika akan dibeli.

3.3.2.3 Menemani *Executive Manager* Dalam Melakukan *Meeting*

Setelah semua bahan dan data yang diperlukan untuk presentasi ke klien sudah lengkap, maka *meeting* pun siap dilakukan. *Meeting* bisa dilakukan di dalam maupun di luar kantor. Namun karena tujuan dari Ibu Enila, selaku *Executive Manager* untuk menjaring nasabah, maka *meeting* pun dilakukan di luar kantor, mengikuti kapasitas dari calon nasabah.

Pada saat *meeting*, penulis lebih banyak diam dan mendengarkan guna menyerap ilmu mengenai cara presentasi yang baik, yang Ibu Enila lakukan terhadap para calon nasabah. Pada saat presentasi, kita dituntut untuk dapat meyakinkan calon nasabah dan dapat memaparkan secara jelas mengenai produk yang kita jual. Karena Ibu Enila merupakan seseorang yang sudah berpengalaman dan kawakan dalam bidang ini, maka kebanyakan *meeting* yang dilakukan dengan calon nasabah dapat mengalami keberhasilan. Keberhasilan yang dimaksud adalah

calon nasabah tersebut setelah yakin dengan presentasi yang dilakukan oleh *Executive Manager*, maka langsung membeli polis asuransi yang ditawarkan.

3.3.2.4 Follow Up Calon Nasabah

Follow up calon nasabah ini dilakukan jika pada saat presentasi, calon nasabah tersebut tidak langsung mengiyakan untuk membeli polis asuransi yang ditawarkan. Sehingga dengan demikian penulis pun melakukan *follow up* atau menelepon satu per satu calon nasabah tersebut.

Follow up pun dapat dilakukan apabila di antara para pekerja PT AJ. Sequislife sudah mempunyai beberapa kontak yang dapat dijadikan calon nasabah. Penulis menelepon para calon nasabah tersebut untuk ditanyakan ketersediaannya untuk melakukan meeting, agar dapat memahami dengan jelas mengenai produk asuransi jiwa yang ditawarkan oleh PT AJ. Sequislife.

3.3.2.5 Pembuatan & Pengiriman *Monthly Schedule Report*

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi langsung dengan Ibu Yewati selaku *Vice President* dalam pembuatan *Monthly Schedule Report* setiap awal bulan, yang kemudian akan dikirim ke *Regional West Manager* sehingga bisa dimonitor.

Monthly Schedule Report ini adalah jadwal bulanan seorang *Vice President* yang wajib dibuat di awal bulan untuk dilaporkan ke *Regional Manager* agar bisa dipantau aktivitasnya dan akan dievaluasi di akhir bulan pada saat *meeting* bulanan.

3.3.2.6 Pengecekan Pembayaran Polis Nasabah

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi dengan agen-agen Sequislife yang ingin mengetahui apakah nasabah-nasabahnya sudah melakukan pembayaran

polis atau belum, dan juga mengecek adanya pendebetan yang gagal. Pengecekan ini bertujuan untuk menghindari dan mengingatkan nasabah akan terjadinya polis yang *lapse*.

3.3.2.7 Pendaftaran Calon Agen

Hal yang dilakukan dalam penugasan ini adalah penulis yang berkoordinasi dengan agen-agen Sequislife yang telah melakukan perekrutan agen baru untuk membantu mereka dalam menginformasikan tanggal ujian Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), memberikan formulir pendaftaran agen, dan memeriksa kelengkapan dokumen sebelum diserahkan ke kantor pusat.

3.3.2.8 Pengurusan Klaim

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi dengan Ibu Ningsih selaku bagian administrasi jika ada nasabah yang melaporkan terjadinya klaim. Penulis bertugas untuk mengirim kwitansi-kwitansi pembayaran ke kantor pusat dan menindaklanjuti apakah sudah dibayar atau belum.

3.3.2.9 Pengurusan Tahapan-tahapan

Dalam pengurusan tahapan-tahapan, penulis berkoordinasi dengan Ibu Enila selaku *Executive Manager* ketika nasabah memiliki produk dengan tahapan-tahapan seperti *New Scholar Plan*, *Super Fund*, dan *Cash Plan 75*. Penulis akan mengirimkan laporan ke kantor pusat agar dana tahapan dikeluarkan dan menghubungi nasabah apakah dana tersebut akan diambil atau diinvestasikan kembali.

Demikian dijelaskan mengenai tahapan-tahapan yang ada di PT AJ. Sequislife.

1. *New Scholar Plan* merupakan produk asuransi jiwa Sequislife yang dapat memberikan kepastian dalam pemenuhan kebutuhan pendidikan bagi anak. Manfaat yang akan didapatkan dari produk ini adalah nasabah akan diberikan tahapan dana pendidikan sepanjang masa asuransi, pembebasan premi dan santunan untuk keluarga apabila terjadi resiko kehidupan (meninggal dunia) di mana tahapan dana pendidikan akan tetap berjalan, dan masa asuransi yang dapat disesuaikan dengan usia anak.
2. *Super Fund* merupakan produk asuransi jiwa Sequislife yang memiliki 2 manfaat (dwiguna) yaitu sebagai dana pendidikan dan dana pensiun. Produk ini memiliki tahapan dana yang akan keluar setiap 3 tahun dari tahun ke 3 sampai tahun ke 15 sebesar 10% uang pertanggungan, tahun ke 18 sebesar 50% uang pertanggungan, tahun ke 19 sampai dengan usia 69 tahun setiap tahunnya 5% uang pertanggungan, dan di usia 70 tahun akan diberikan 100% uang pertanggungan. Uang pertanggungan adalah santunan yang diberikan oleh perusahaan asuransi (Sequislife) jika nasabah meninggal dunia.
3. *Cash Plan 75* merupakan produk asuransi jiwa Sequislife yang mendapatkan tahapan sebesar 5% uang pertanggungan setiap 2 tahun sekali sampai 2 tahun sebelum akhir masa pembayaran premi. Pada akhir masa pembayaran, nasabah akan diberikan tahapan sebesar 75% uang pertanggungan. Setahun setelah berakhirnya masa pembayaran akan dibayarkan 5% uang pertanggungan setiap tahun sampai dengan usia 64 tahun. Ketika usia 65 tahun akan

dibayarkan 50% uang pertanggungan, selanjutnya akan dibayarkan 5% uang pertanggungan setiap tahun sampai usia 74 tahun. Pada usia 75 tahun akan dibayarkan 100% uang pertanggungan kemudian polis berakhir.

3.3.2.10 Pengurusan Calon Nasabah yang Memerlukan Medical

Dalam penugasan ini, penulis berkoordinasi dengan Ibu Ningsih selaku bagian administrasi ketika calon nasabah yang ingin membeli asuransi dan memiliki riwayat kesehatan atau dinyatakan kantor pusat untuk melakukan *medical*, maka penulis harus menyiapkan surat pengantar untuk melakukan *medical*.

3.3.2.11 Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen

Hal yang dilakukan penulis dalam penugasan ini adalah memeriksa kelengkapan data-data calon nasabah yang akan diasuransikan seperti Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ), ilustrasi polis, surat kuasa pendebitan untuk memudahkan nasabah dalam pembayaran premi, fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), buku tabungan dan ATM, serta kwitansi pembayaran polis untuk membuktikan bahwa nasabah telah membeli polis tersebut dan jiwanya telah diasuransikan. Dokumen tersebut kemudian akan dikirim melalui kurir ke kantor pusat untuk diproses lebih lanjut. Dalam hal ini, penulis berkoordinasi dengan Ibu Ningsih selaku bagian administrasi.

3.3.2.12 Pembuatan Laporan Penerimaan Harian

Hal yang dilakukan dalam penugasan ini adalah penulis dengan Ibu Ningsih selaku bagian administrasi membuat Laporan Penerimaan Harian setiap hari dan mencatat pemasukan dan pengeluaran setiap hari, yang kemudian akan dilaporkan dan diperiksa oleh Ibu Yanti selaku *Office Manager*.

3.3.3 Kendala yang Ditemukan

Pada umumnya kendala yang ditemukan pada saat melakukan praktek kerja magang adalah jarak kantor PT AJ. Sequis Life yang cukup jauh dan memakan waktu untuk menempuh perjalanannya. Selain itu, pada prosesnya penulis juga harus melakukan praktek kerja magang sambil berkuliah dan membagi konsentrasi untuk membuat laporan magang dan skripsi. Penulis juga merupakan seseorang yang awam dan minim pengalaman pada saat melakukan praktek kerja magang.

Kendala dari setiap pekerjaan yang dilakukan pada saat praktek kerja magang dapat diuraikan secara terperinci pada uraian berikut ini.

3.3.3.1 Mempersiapkan Bahan Untuk Presentasi ke Calon Nasabah

Dikarenakan ini merupakan kali pertama bagi penulis untuk mempersiapkan bahan presentasi ke calon nasabah, maka penulis mengalami kesulitan untuk memahami hal apa saja yang seharusnya terdapat pada presentasi tersebut. Terkadang sulit untuk melakukan koordinasi dengan Ibu Enilla dikarenakan ritme kerja beliau yang sibuk dan banyak melakukan meeting di luar, namun ketika dapat ditemui, beliau pun dapat mengajarkan dengan lugas apa yang harus dibuat dan dipersiapkan oleh penulis.

3.3.3.2 Pembuatan Ilustrasi Polis

Pada saat pembuatan ilustrasi polis, kendala yang ditemukan pun tidak berbeda dengan kendala yang ditemukan pada tugas sebelumnya. Penulis yang masih kurang mengerti dalam menjalankan aplikasi pembuat ilustrasi polis (Sequis Life Illustration) perlu belajar terlebih dahulu untuk mengoperasikannya. Tidak jarang

penulis mengalami kesalahan sehingga ilustrasi tidak bisa diproses. Sama halnya dengan tugas yang pertama, pada tugas kedua ini pun kendala eksternal hanya berupa sulitnya berkoordinasi dengan Ibu Enilla dan agen-agen Sequis Life dikarenakan kesibukan kerja masing-masing.

3.3.3.3 Menemani *Executive Manager* Dalam Melakukan *Meeting*

Ketika akan menemani *Executive Manager* untuk melakukan *meeting*, penulis sempat merasakan perasaan takut, gemetar, dan tidak percaya diri, dikarenakan penulis tidak terbiasa untuk melakukan *meeting*, apalagi dengan calon nasabah secara langsung. Penulis tidak yakin dengan pendekatan yang penulis bisa lakukan terhadap calon nasabah. Dalam pekerjaan ini, kendala eksternal itu sebatas bagaimana penyikapan dari calon nasabah, karena sifat orang berbeda-beda. Apalagi tantangannya jika bertemu dengan calon nasabah yang benar-benar baru dan belum dikenal. Ada saja calon nasabah yang terlihat kurang baik penerimaannya dan tidak tertarik untuk mengikuti presentasi, namun ada juga yang baik dan menghargai berjalannya presentasi.

3.3.3.4 *Follow Up* Calon Nasabah

Pada saat disuruh untuk melakukan *follow up*, penulis yang kurang percaya diri, dituntut untuk selalu percaya diri dan dapat dengan lugas berbicara lewat telepon terhadap calon nasabah. Ketika penulis dapat menyampaikan informasi dengan lugas, maka calon nasabah pun akan lebih menghargai dan memahami informasinya, dengan demikian waktu dari para calon nasabah tidak terbuang dengan sia-sia. Sama halnya dengan tugas ketiga, pada tugas keempat ini pun

masalah eksternal sebatas penyikapan dari calon nasabah saat mengangkat telepon.

3.3.3.5 Pembuatan & Pengiriman *Monthly Schedule Report*

Untuk tugas ini, penulis merasa tidak enak untuk menegur seorang *Vice President* bila terlambat mengirimkan draft *Monthly Schedule Report* untuk segera diketik oleh penulis dan kemudian dikirim ke *Regional West Manager*, karena penulis juga ditegur oleh *Regional West Manager* jika tidak mengirimkan *Monthly Schedule Report* yang sepenuhnya terjadi bukan karena kesalahan penulis. Masalah eksternal pada tugas ini adalah komunikasi antara *Vice President* dengan *Regional West Manager* yang terkadang tidak lancar akibat kesibukan masing-masing, sehingga terkadang pun mengganggu *flow* pekerjaan, terutama yang bersinggungan dengan *Monthly Schedule Report*.

3.3.3.6 Pengecekan Pembayaran Polis Nasabah

Pada saat tugas ini, kesulitan yang penulis hadapi hanya sebatas koordinasi dengan agen-agen Sequislife yang jumlahnya cukup banyak. Tidak hanya agennya yang banyak, nasabah yang polisnya perlu dicek pun jumlahnya lebih banyak lagi. Satu agen bahkan seringkali meminta pengecekan pembayaran polis untuk lebih dari satu nasabah. Biasanya penulis juga harus menangani permintaan pengecekan lebih dari satu agen. Kesulitannya adalah penulis harus bekerja secara cepat untuk hal yang baru diketahui.

3.3.3.7 Pendaftaran Calon Agen

Pada tugas ini juga penulis mengalami kesulitan yang sama dengan tugas sebelumnya karena penulis harus berkoordinasi dengan agen yang sudah

melakukan perekrutan agen baru, yang jumlahnya cukup banyak, satu per satu. Kemudian dari itu baru penulis bisa menginformasikan tanggal ujian Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), memberikan formulir pendaftaran agen, dan memeriksa kelengkapan dokumen sebelum diserahkan ke kantor pusat.

3.3.3.8 Pengurusan Klaim

Pada tugas ini penulis tidak mengalami kendala yang berarti, karena tugas penulis hanya mengirim kwitansi-kwitansi pembayaran ke kantor pusat. Kendala hanya sebatas pada saat *follow up* apakah kwitansi tersebut sudah dibayar atau belum, karena terkadang kabar mengenai hal tersebut tidak dapat langsung dikabari oleh kantor pusat karena harus melakukan cek berkali-kali terlebih dahulu. Dengan demikian terkadang nasabah merasa tidak sabar, rewel, dan mengeluh. Untungnya keluhan nasabah tersebut dilaporkan ke agen Sequislife langsung, bukan kepada penulis, sehingga penulis tidak perlu bingung untuk menangani nasabah yang merasakan hal seperti demikian.

3.3.3.9 Pengurusan Tahapan-tahapan

Sama seperti tugas yang lainnya, pada tugas ini pun penulis mengalami kendala yang sama. Penulis yang minim pengalaman dan pengetahuan berkendala untuk melakukan pengurusan tahapan-tahapan. Kendala utama dalam tugas ini adalah ketika harus berkoordinasi dengan nasabah dan kantor pusat. Semua informasi harus tersampaikan dengan sempurna, baik kepada nasabah maupun kantor pusat agar dana tahapan dapat terselesaikan urusannya.

3.3.3.10 Pengurusan Calon Nasabah yang Memerlukan Medical

Untuk tugas ini, penulis tidak mengalami kendala yang berarti. Penulis hanya perlu mempelajari mengenai bagaimana cara menulis surat pengantar untuk melakukan *medical*. Kendala hanya berupa pengecekan beberapa data dengan jumlah yang banyak.

3.3.3.11 Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen

Pada penugasan kali ini, penulis mengalami kendala karena banyaknya dokumen yang harus diperiksa. Dokumen pun harus diperiksa secara teliti mengenai validitasnya. Pada tugas ini, kendala eksternal sebatas koordinasi dengan calon nasabah yang terkadang sulit dihubungi jika dokumennya tidak lengkap, namun ingin cepat dalam pelayanan asuransi jiwanya.

3.3.3.12 Pembuatan Laporan Penerimaan Harian

Penulis yang minim pengalaman dan pengetahuan pun sempat merasa kebingungan saat ditugaskan untuk membuat Laporan Penerimaan Harian. Penulis pada awalnya belum terbiasa dengan *workflow* yang ada di perusahaan tersebut, sehingga penulis belum mengetahui bagaimana cara mendata pengeluaran dan pemasukan perusahaan setiap harinya.

3.3.4 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

3.3.4.1 Mempersiapkan Bahan Untuk Presentasi ke Calon Nasabah

Penulis berkoordinasi dengan Ibu Enila selaku *Executive Manager* untuk mempersiapkan bahan presentasi tersebut. Pertama-tama Ibu Enila terlebih dahulu menjelaskan kepada penulis mengenai apa saja isi dalam presentasi tersebut,

kemudian penulis pun diberi tanggung jawab untuk mengolah bahan presentasi tersebut. Penulis mengolah bahan presentasi pun menurut panduan dari presentasi yang sudah ada sebelumnya. Setelah presentasi sudah selesai dibuat, penulis memberinya kepada Ibu Enila untuk diperiksa sebelum digunakan untuk presentasi kepada calon nasabah.

3.3.4.2 Pembuatan Ilustrasi Polis

Penulis meminta kursus singkat kepada Ibu Enila untuk diajarkan bagaimana cara membuat ilustrasi polis. Ternyata PT AJ. Sequislife mempunyai *software* khusus untuk membuatnya. Nama *software* tersebut adalah *Sequis Life Illustration*. Penulis diajarkan secara langsung bagaimana cara untuk mempergunakan *software* tersebut. Berikut penulis lampirkan cara kerja dari *software* tersebut yang diajarkan oleh Ibu Enila.

1. Buka aplikasi *Sequis Life Illustration*, kemudian pilih jenis asuransi yang akan dibuat. Karena calon nasabah ingin membuat jenis asuransi *unit link*, maka penulis memilih pilihan asuransi yang *unit link* (lihat lampiran C, Gambar 1).
2. Kemudian pilih jenis produk *unit link* yang diminati. Calon nasabah memilih *SQ Protector Plus 75*, maka penulis pun memilih pilihan tersebut (lihat lampiran C, Gambar 2).
3. Tulis nama, tanggal lahir, dan jenis kelamin calon nasabah. Kemudian tentukan target premi, uang pertanggungan, serta *top up* terjadwal yang diinginkan oleh calon nasabah. Tambahkan juga jenis *rider* yang diperlukan oleh calon nasabah, lalu klik *next* (lihat lampiran C, Gambar 3).

4. Tulis nama agen yang membuat ilustrasi. Kemudian tentukan jenis investasi dan komposisi yang diinginkan oleh calon nasabah, lalu klik proses (lihat lampiran C, Gambar 4).

3.3.4.3 Menemani *Executive Manager* Dalam Melakukan *Meeting*

Penulis mempelajari tata bahasa dan pendekatan yang dilakukan oleh Ibu Enila saat melakukan meeting. Dengan perlahan tapi pasti pun penulis lama-kelamaan bisa melakukan meeting secara langsung dengan calon nasabah, bahkan tanpa ditemani Ibu Enila sekalipun penulis dapat melakukannya. Memang benar pepatah yang mengatakan bahwa pengalaman adalah guru terbaik. Melalui pengalaman meeting dan presentasi kepada calon nasabah bersama Ibu Enila, maka penulis pun sekarang sudah bisa dan percaya diri untuk melakukan pendekatan terhadap calon nasabah.

3.3.4.4 *Follow Up* Calon Nasabah

Solusi dari kendala pada tugas ini adalah pengalaman. Melalui pengalaman, penulis dapat mulai percaya diri dan tidak terbata-bata dalam menyampaikan informasi kepada calon nasabah.

3.3.4.5 Pembuatan & Pengiriman *Monthly Schedule Report*

Penulis berkoordinasi dengan Ibu Yeniwati selaku *Vice President* dalam pembuatan *Monthly Schedule Report* ini. Penulis melakukan pendekatan dengan *Vice President* untuk melakukannya bersama-sama ketika *Vice President* berada di kantor, karena *Vice President* sering berada di luar kantor dan mungkin tidak sempat membuat *Monthly Schedule Report* tersebut.

3.3.4.6 Pengecekan Pembayaran Polis Nasabah

Solusi dari kendala pada tugas ini adalah sabar dan teliti. Penulis harus dengan sabar dan teliti mengecek satu per satu data polis nasabah yang ada dan mencatatnya dengan benar untuk kemudian dilaporkan ke agen yang meminta pengecekan tersebut.

3.3.4.7 Pendaftaran Calon Agen

Sama seperti tugas sebelumnya, pada tugas ini pun solusi satu-satunya adalah penulis harus sabar dan teliti dalam mengecek dokumen yang diperlukan dan data yang ditulis satu per satu. Bila ada yang kurang, penulis segera menghubungi calon agen untuk melengkapinya sebelum batas pengumpulan formulir.

3.3.4.8 Pengurusan Klaim

Dari kendala pada tugas ini, penulis dapat mengambil solusi, yaitu penulis harus sabar dan teliti dalam mengecek ketepatan klaim dari nasabah dengan polis yang telah dibeli. Penulis juga harus rajin *follow up* kepada kantor pusat, untuk mengetahui secara cepat dan jelas apakah kwitansi sudah dibayarkan atau belum.

3.3.4.9 Pengurusan Tahapan-tahapan

Penulis berkoordinasi terlebih dahulu dengan Ibu Enila agar penulis mengetahui informasi apa yang perlu didapatkan dan disampaikan kepada nasabah dan kantor pusat. Dan ketika penulis kurang lancar menjalaninya, penulis meminta Ibu Enila untuk membantu.

3.3.4.10 Pengurusan Calon Nasabah yang Memerlukan Medical

Penulis mengikuti format surat pengantar *medica* sebelumnya. Sedangkan untuk menentukan jenis *medical* yang diperlukan calon nasabah, penulis dibantu oleh

Ibu Ningsih dalam membaca data jenis *medical* yang cukup membingungkan dan tidak sedikit.

3.3.4.11 Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen

Untuk tugas pemeriksaan kelengkapan dokumen ini harus dilakukan dengan teliti. Oleh karena itu, penulis meminta bantuan Ibu Ningsih selaku administrasi untuk melakukan pengecekan ulang.

3.3.4.12 Pembuatan Laporan Penerimaan Harian

Penulis bekerja sama dengan Ibu Ningsih untuk mendata pengeluaran dan pemasukan yang ada pada setiap harinya. Dengan pantauan dari Ibu Ningsih serta Laporan Penerimaan Harian yang sudah ada sebelumnya, maka penulis pun bisa membuat Laporan Penerimaan Harian. Setelah Laporan Penerimaan Harian selesai dibuat, maka akan diserahkan kepada Ibu Yanti untuk diperiksa kembali.

UMMN