



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

PERAN DIRECT MARKETING DAN PERSONAL SELLING DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN ASURANSI PT AIA FINANCIAL



Nama : Fahmi Perwira
NIM : 10130110048
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2014

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG
PERAN DIRECT MARKETING DAN PERSONAL SELLING
DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN ASURANSI PT AIA

FINANCIAL

Oleh

Nama : Fahmi Perwira

NIM : 10130110048

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Jakarta, 14 Januari 2014

Pembimbing

Penguji

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

Mulyono, S.E., M.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 : Fahmi Perwira

NIM : 10130110048

Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktek kerja magang :

Nama perusahaan : Winner Blessing Agency

Divisi : Marketing

Alamat : Jl. Ki Hajar Dewantara, Ruko Golden Eight
Blok H No. 29

Gading Serpong, Tangerang 15810

Periode Magang : 27 September 2013 – 18 Desember 2013

Pembimbing Lapangan : Kian Lie Rudianto

Laporan kerja magang ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan tindakan plagiat. Semua sumber informasi tambahan yang dicantumkan dalam laporan kerja magang ini telah penulis sertakan sumber informasi dan telah dicantumkan dalam daftar pustaka. Jika terbukti ditemukan penyimpangan dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, penulis bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang telah dilalui.

Tangerang, 2 Desember 2013

Fahmi Perwira

ABSTRAK

PT AIA Financial Tbk merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Indonesia dan anak perusahaan dari AIA Group. AIA Group atau AIA Group Limited merupakan kelompok perusahaan asuransi jiwa pan-Asia independen terbesar di dunia yang tercatat di bursa saham Hong Kong yaitu Hang Seng Index. AIA sendiri sudah berdiri sejak 90 tahun yang lalu dan merupakan pemimpin pasar di wilayah Asia Pasifik, kecuali Jepang. AIA juga sudah melayani lebih dari 24 juta nasabah pemegang polis individu dan lebih dari 10 juta pemegang polis kumpulan (pemegang polis lebih dari 1 produk asuransi). Per 31 Mei 2012, asset AIA sudah menembus angka USD 119,494 juta

AIA Financial menawarkan berbagai produk asuransi termasuk asuransi dengan prinsip Syariah. Asuransi yang dilayani oleh AIA Financial meliputi asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan diri, asuransi yang dikaitkan dengan investasi, program kesejahteraan karyawan, dan program pensiun. Keunggulan dan kinerja AIA Financial juga dibuktikan dengan banyaknya penghargaan yang diterima di bidang industri asuransi jiwa di Indonesia beberapa tahun terakhir ini. Beberapa diantaranya yang direbut pada 2013 adalah “The Most Profitable Investment” dan “The Best Islamic Life Insurance” dari Islamic Finance Award, “The Best of Indonesia Service to Care Champion” dari majalah *Marketeers* dan *Markplus Insight*, “Bronze Brand Champion of Best Customer Choice Brand” dalam kategori Unit Link Insurance dari majalah *Marketeers* dan *Markplus Insight*, dan masih banyak lagi penghargaan yang didapat oleh AIA Financial yang tidak dapat penulis paparkan satu per satu.

Selama menjalani program kerja magang di Winner Blessing Agency, penulis melakukan analisa terhadap performa bisnis asuransi kantor Winner Blessing Agency sekaligus menjadi *insurance consultant*. Analisa bisnis yang penulis lakukan adalah *active agents recruitment*, *First Year Premium analysis*, dan *sold products analysis*. Analisa *active agents recruitment* adalah seberapa banyak agen baru yang sudah direkrut oleh Winner

Blessing Agency selama setahun fiskal AIA Financial, sementara *First Year Premium* adalah premi yang terkumpul yang sudah diproduksi oleh agen-agen Winner Blessing Agency, dan yang terakhir yaitu *sold product analysis* menganalisa produk-produk apa saja yang paling laku dijual oleh agen-agen Winner Blessing Agency. Semua analisa tersebut penulis ambil datanya berdasarkan tahun fiskal AIA Financial yang dimulai dari November 2012 hingga November 2013. Selain itu, penulis juga berkesempatan untuk terjun ke lapangan bersama dengan agen lainnya untuk melakukan *personal marketing* asuransi, tetapi tidak sampai pada tahap penandatanganan perjanjian asuransi karena penulis tidak diperbolehkan untuk melakukan hal tersebut, sesuai dengan kebijakan pihak Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis memiliki kesimpulan bahwa AIA Financial harus lebih mengedepankan *positioning* sebagai perusahaan yang paling baik untuk merencanakan keuangan masyarakat dan juga perusahaan yang paling baik dalam hal proteksi jiwa, juga memprioritaskan pelayanan kepada nasabah AIA Financial apabila nasabah tersebut mengajukan klaim.

Penulis menyarankan agar AIA Financial lebih menyentuh kaum muda dalam hal proteksi jiwa dan investasi karena semakin dini seseorang berasuransi, maka semakin terjaminlah kondisi finansialnya di masa depan nanti. AIA Financial juga bisa merambah media sosial seperti membuat akun Twitter karena menurut hasil survey penulis, AIA Financial tidak memiliki akun Twitter resmi, sementara masyarakat Indonesia sangat menyukai menggunakan Twitter dan tentu saja ini adalah kesempatan yang amat sayang apabila tidak digunakan. Tentu saja, potensi dunia maya tidak hanya di Twitter tetapi sangat luas. Dengan menggunakan media sosial tersebut, kaum muda bisa lebih tersentuh.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemampun, dan kesempatan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan magang ini dengan baik. Tujuan penulis membuat laporan magang ini adalah sebagai syarat untuk lulus dari mata kuliah Program Magang dan lulus dari Universitas Multimedia Nusantara dengan gelar sarjana Strata 1 Manajemen. Selama penulis melaksanakan kerja magang, penulis mendapat banyak pengalaman, pembelajaran, ilmu, dan kenyataan sebenarnya di dunia kerja terutama di bidang asuransi jiwa. Selain mendapatkan ilmu, penulis juga berkesempatan untuk membagi pengetahuan penulis tentang asuransi kepada rekan-rekan di Winner Blessing Agency yang ada di bawah naungan PT AIA Financial Indonesia.

Selama penulis melakukan kerja magang, penulis dihadapkan dengan berbagai permasalahan dunia kerja serta pembelajaran yang penulis dapat dari situ. Penulis juga diberikan pengalaman – pengalaman yang sudah membuka mata penulis tentang dunia kerja bidang asuransi. Selain itu, penulis juga diharuskan untuk beradaptasi secepat mungkin dengan kondisi lingkungan di dalam dan di luar kantor. Semua itu penulis gunakan untuk masa depan ketika penulis memasuki dunia kerja.

Penulis berharap laporan kerja magang yang penulis buat ini dapat memberikan kontribusi yang terbaik bagi kemajuan perusahaan. Laporan kerja magang ini dapat diselesaikan karena bantuan dari berbagai pihak yang selalu mendukung penulis. Karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang sudah memberikan nikmatnya terutama nikmat sehat sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan kerja magang ini dengan baik.

2. Keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan dukungannya baik secara lahir maupun batin.
3. Bapak Kian Lie Rudianto selaku *Senior Agency Director* Winner Blessing Agency sekaligus pembimbing lapangan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kerja magang.
4. Ibu Hermina selaku *Agent Manajer* yang telah memberikan nasihat dan masukan kepada penulis.
5. Rekan-rekan kerja di Winner Blessing Agency yang selalu menghibur dan menceriakan penulis selama bekerja magang di Winner Blessing Agency
6. Ibu Anna Riana Putriya, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan kerja magang ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam laporan magang ini. Oleh karena itu, penulis menerima dengan tangan terbuka terhadap semua kritik dan saran dalam penyusunan laporan kerja magang ini. Penulis berharap laporan magang ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.



Jakarta, 14 Januari 2014

Fahmi Perwira

DAFTAR ISI

Pengesahan Laporan Kerja Magang	i
Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	ii
Abstrak	iii
Kata Pengantar	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	2
1.3 Waktu dan Prosedur Kerja Magang	4
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Magang	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	7
2.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan Perusahaan	7
2.2 Visi dan Misi PT AIA Financial	10
2.3 Produk dan Layanan AIA Financial	10
2.3.1 AIA First Family Protection (AFFP)	10
2.3.2 Solution	13
2.3.3 Aktiva Prima	15
2.4 Struktur Organisasi Winner Blessing Agency	17
2.5 Uraian Tugas Winner Blessing Agency	17
2.6 Landasan Teori	18
2.6.1 Asuransi	18
2.6.2 Marketing	19
2.6.3 Direct Marketing	20
2.6.4 Personal Selling	21
2.6.5 <i>Consumer 3000</i>	22
2.6.6 <i>Unit link</i> atau asuransi <i>unit link</i>	23
2.7 Penerapan <i>direct marketing</i> dan <i>personal selling</i> di perusahaan	23
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	25
3.1 Kedudukan dan koordinasi	25
3.2 Tugas yang dilakukan	26
3.3 Uraian pelaksanaan kerja magang	27
1. Wawancara	27
2. Implementasi kerja	27
3.4 Kendala yang ditemukan	32
3.5 Solusi kendala	33

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	35
4.1 Kesimpulan	35
4.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	40
Gambar 2	40
Gambar 3	41
Gambar 4	42
Gambar 5	43
Gambar 6	44
Gambar 7	45
Gambar 8	46
Gambar 9	47
Gambar 10	48
Gambar 11	49
Gambar 12	50
Gambar 13	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	52
Tabel 2.....	53
Tabel 3.....	54
Tabel 4.....	55
Tabel 5.....	56

UMMN