



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 penulis melakukan kerja magang di Winner Blessing Agency, penulis menjalankan tugas di bagian *marketing* sebagai *insurance consultant* dan *business analysis*. Pada bagian ini, penulis bertanggung jawab langsung kepada *Senior Agency Director* dari Winner Blessing Agency. Tugas yang diberikan *Senior Agency Director* kepada penulis sudah dibicarakan dengan baik, begitu juga dengan waktu pengerjaannya sehingga tugas tersebut bisa diselesaikan tepat waktu.

Penulis berhubungan langsung dengan Pak Kian Lie Rudianto selaku *Senior Agency Director*. Beliau selalu meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam hal memberi detail dan petunjuk tugas yang harus diselesaikan, membagi pengalamannya selama beliau berkarier di dunia asuransi, hingga memberikan pengarahan dan pelatihan mengenai produk-produk asuransi, bagaimana cara menangani nasabah, hingga menutup penjualan polis.

Selama 2 bulan 18 hari penulis menjalankan program magang, penulis diberi kesempatan untuk menghadiri rapat mengenai perkembangan terkini dari setiap kantor keagenan asuransi di region Tangerang yang dilakukan setiap hari Senin, pukul 09.00 pagi hingga selesai. Selain itu, penulis juga diberikan kesempatan untuk terjun langsung ke lapangan guna membicarakan persoalan asuransi kepada calon nasabah, tetapi penulis tidak diperbolehkan menutup penjualan.

Keputusan ini sudah penulis dan Pak Kian Lie bicarakan sebelum

melakukan kerja magang bahwa ketika konsultasi sudah menginjak tahap penjualan, maka proses selanjutnya yaitu penutupan penjualan polis akan diselesaikan oleh Pak Kian Lie karena penjualan asuransi hanya boleh dilakukan oleh agen tersertifikasi.

3.2 Tugas yang dilakukan

Selama pelaksanaan kerja magang yang penulis lakukan dari 27 September 2013 hingga 18 Desember 2013 dan berdasarkan bidang yang penulis kerjakan sebagai *insurance consultant* dan *agency business analyst*, tugas-tugas penulis adalah sebagai berikut.

Tabel 5 Jenis pekerjaan dan koordinasi

No	Jenis Pekerjaan	Koordinator
1	Analisis kinerja Winner Blessing Agency	Kian Lie Rudianto dan <i>FC Leaders</i>
2	Analisis struktur organisasi Winner Blessing Agency	Kian Lie Rudianto
3	<i>Sharing session</i>	Kian Lie Rudianto dan <i>FC Leaders</i>
4	Konsultasi asuransi dengan klien dan rekan-rekan agen	Kian Lie Rudianto dan <i>FC Leaders</i>
5	Membuat <i>segmentation, targeting, dan positioning</i> AIA Financial	Kian Lie Rudianto

Selain tugas-tugas di atas, Pak Kian Lie yang bertindak sebagai *supervisor* penulis juga memberikan arahnya terhadap setiap pekerjaan yang dilakukan penulis. Diantaranya adalah:

1. Memberikan pelatihan kepada penulis melalui tatap muka atau *open training* bersama dengan rekan-rekan agen perihal *product training*.
2. Memberi saran terhadap data apa saja yang harus penulis olah.
3. Memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti meeting mingguan dan mengetahui bagaimana perkembangan kantor agen lainnya di regional Tangerang.

3.3 Uraian pelaksanaan kerja magang

1. Wawancara

Pada saat akan bekerja magang, penulis bertemu langsung dengan Senior Agency Director Winner Blessing Agency yaitu Pak Kian Lie Rudianto. Beliau membicarakan bagaimana prosedur kerja magang yang dilakukan oleh mahasiswa UMN, mulai dari apa saja yang dikerjakan, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan kerja magang, penjelasan mengenai tugas-tugas apa saja yang akan dilakukan penulis, hingga pertimbangan terhadap kompensasi yang akan diberikan oleh Pak Kian Lie diakhir masa kerja magang penulis.

2. Implementasi kerja

Demi memenuhi syarat kerja magang dari pihak universitas dan Winner Blessing Agency, penulis menjalani kerja magang selama 2 bulan 18 hari waktu

hari kerja. Dibawah ini adalah uraian kerja yang penulis lakukan selama periode magang berlangsung.

a. Analisis kinerja Winner Blessing Agency

Analisis kinerja Winner Blessing Agency penulis mulai pada minggu pertama bekerja di Winner Blessing Agency. Hari – hari penulis dihabiskan untuk menganalisa performa bisnis *agency*. Selama ini Pak Kian Lie selalu ingin mengetahui sudah sampai sejauh mana *financial counsellors* Winner Blessing Agency berusaha untuk memaksimalkan penjualan asuransi, tetapi analisisnya tidak bisa dikerjakan karena Pak Kian Lie sendiri tidak ada waktu untuk melakukannya dan para *financial counsellors* tidak terlalu memahami cara kerja Microsoft Excel, sehingga Pak Kian Lie meminta bantuan penulis untuk membuat analisa tersebut. Analisa performa bisnis yang penulis lakukan adalah analisa *active agents*, analisa pertumbuhan premi yang terkumpul atau *First Year Premium*, dan analisa produk AIA Financial apa saja yang paling laku di pasaran.

Pada minggu selanjutnya, hari-hari penulis diisi dengan membuat analisa mengenai *annualized premium* (ANP) yang terkumpul selama periode Desember 2012 hingga Agustus 2013. Analisa ANP yang penulis buat berisi tentang pertumbuhan premi yang terkumpul di bulan tersebut kemudian dikali dengan 12 bulan, dengan contoh sebagai berikut :

Premi yang dikumpulkan 1 agen/bulan Rp 5.000.000

Maka ANP yang dihasilkan adalah $5.000.000 * 12 \equiv \text{Rp } 60.000.000$

Pada hari terakhir di minggu ini, penulis diberi kesempatan oleh Pak Kian Lie untuk menghadiri meeting pertemuan akhir tahun yang menjadi meeting untuk

menutup tahun fiskal AIA Financial yang ditutup pada November 2013. Meeting tersebut dihadiri oleh para petinggi AIA Financial yaitu Mr. Anantha dan Mr. Patrick Atkins. Pada pertemuan tersebut, evaluasi kinerja dijabarkan semuanya, mulai dari premi yang AIA Financial Indonesia kumpulkan selama 2013, berapa agen yang direkrut dan berapa yang aktif menjual, penghargaan-penghargaan untuk AIA Financial, dan tentunya tujuan-tujuan apa saja yang harus dicapai di 2014 nanti.

b. Analisis struktur organisasi Winner Blessing Agency

Penulis menyadari bahwa Winner Blessing Agency belum memiliki struktur organisasi yang jelas. Sehingga penulis berinisiatif untuk membuat *draft* struktur organisasi Winner Blessing Agency. Gambar struktur organisasi bisa dilihat pada halaman 17.

c. Sharing Session dengan para manajer, agen, dan pimpinan

Pada satu kesempatan, penulis diminta Pak Kian Lie untuk mengikuti rapat dengan seluruh agen Winner Blessing Agency beserta para manajer. Rapat tersebut berupa sesi *sharing* antar agen-agen Winner Blessing Agency dan manajer yang berbagi pengalaman mereka di lapangan, mulai dari bagaimana membuat janji temu dengan nasabah, bagaimana bersikap, berpakaian, dan *handling* pertanyaan dan keberatan nasabah, bagaimana presentasi di depan nasabah, bagaimana mempertahankan hubungan baik dengan nasabah, bagaimana membuat *database* nasabah, dan lain lain.

d. Sharing Session dengan klien dan rekan-rekan agen baru

Pada minggu-minggu terakhir penulis bekerja magang, Winner Blessing Agency mengadakan *mentoring session* yang dibuat sebagai ajang *sharing*

informal mengenai tips dan strategi dalam menjual asuransi. Sesi ini diikuti oleh agen-agen baru yang sudah direkrut Winner Blessing Agency sejak November hingga Desember 2013. Penulis ikut andil dalam sesi ini karena penulis merasa perlu untuk membagikan pengalaman penulis di lapangan dalam hal membuat janji temu dengan nasabah, seputar detail produk, bagaimana mengendalikan dan menjawab pertanyaan nasabah, dan lain lain.

Gambar 8 Suasana *sharing session* di Winner Blessing Agency



Sumber: Arsip pribadi

e. Membuat *segmentation, targeting, dan positioning* AIA Financial

Pada minggu terakhir bekerja magang di AIA Financial ini, penulis berinisiatif untuk menganalisa pasar yang dituju oleh AIA Financial dan juga perusahaan asuransi lainnya. Penulis menggunakan salah satu alat analisa pemasaran yaitu STP. Dalam pembuatan STP perusahaan asuransi ini, penulis mengambil 3 dimensi, yaitu dari dimensi Consumer 3000, dimensi *spending level*, dan dimensi rentang umur. Hasil yang dibuat penulis adalah sebagai berikut.

Gambar 9 STP perusahaan asuransi di Indonesia

		CONSUMER 3000 SEGMENT; VALUE CONSUMERS								
		REASONABLE VALUE CONSUMERS			CRITICAL VALUE CONSUMERS			FUNCTIONAL VALUE CONSUMERS		
SPENDING LEVEL/MONTH	<\$70									
	\$70-150									
	\$150-200									
	\$200-400									
	>\$400									
		20-35	35-50	>50	20-35	35-50	>50	20-35	35-50	>50
		RANGE OF AGE								

Berdasarkan pengalaman yang penulis lihat di lapangan dan dari opini rekan-rekan agen di Winner Blessing Agency, penulis mendapatkan segmentasi dengan hasil seperti diatas. AIA Financial hanya menargetkan mereka yang memiliki tingkat pengeluaran \$200 - > \$400 per bulan, yang jika dihitung dengan kurs dolar/rupee waktu sekarang yaitu Rp 2.400.000 – > Rp 5.000.000 per bulan. Kemudian, AIA Financial juga menargetkan produk asuransinya kepada mereka yang masih berumur produktif antara 20-50 tahun.

Ada alasan khusus bagi AIA Financial menargetkan produk asuransinya ke konsumen yang memiliki pola pikir *reasonable value*. Produk asuransi AIA Financial adalah produk asuransi yang dibuat untuk mereka yang memiliki tingkat kehidupan menengah dan menengah ke atas. Konsumen yang memiliki pola pikir *reasonable value* akan dapat dengan mudah menangkap manfaat dari produk asuransi yang ditawarkan dan sebanding dengan harga yang harus dibayar. Mereka pun sadar bahwa semakin lengkap asuransi yang dapat melindungi jiwa dan keluarganya, maka semakin besarlah biaya yang harus dibayar untuk mendapatkan perlindungan asuransi tersebut.

3.4 Kendala yang ditemukan

1. Kendala teknis

Kendala pertama yang sangat terasa saat penulis bekerja magang di Winner Blessing Agency adalah tidak tersedianya jaringan internet yang memadai. *Financial counsellors* dan manajer bahkan kepala cabang sekalipun perlu mengetahui perkembangan terakhir AIA Financial yang hampir semua informasi perkembangan tersebut tersedia di internet. Tidak tersedianya jaringan internet ini menyebabkan para agen juga kesulitan apabila ada nasabahnya yang sedang mengajukan klaim, karena semua formulir klaim ada di situs resmi AIA Financial dan bisa dengan mudah diunduh. Tetapi karena tidak tersedianya jaringan internet, hal itu tidak mungkin dilakukan.

Kendala teknis selanjutnya adalah teknisi AIA Financial tidak terlalu mengikuti perkembangan teknologi, khususnya terhadap perkembangan perangkat lunak *operating system* (OS) komputer. Penulis menemukan kendala ini pada saat membantu seorang agen untuk *installing* suatu perangkat lunak penunjang

penjualan yaitu MARETA (Marketing Electronic Tools and Applications). Ketika instalasi sudah selesai, ditemukan *error* yang berujung pada ketidakcocokan perangkat lunak MARETA dengan OS yang paling baru. Hal ini sungguh sangat merepotkan karena memaksa agen tersebut untuk instalasi ulang komputernya dengan OS yang lebih rendah tingkatannya.

2. Kampanye iklan AIA Financial

Kendala yang kedua adalah cara AIA Financial melakukan kampanye iklan. Saat sekarang ini, AIA Financial sudah melakukan kampanye *above the line*, tetapi mereka tidak menggunakan media internet dan media sosial sebagai jalur kampanye iklan yang lebih murah dan lebih mudah untuk diakses. Mengingat semakin berkembangnya penetrasi internet di masyarakat, jalur iklan melalui internet ini harus digunakan dengan baik.

3.5 Solusi kendala

1. Kendala teknis

Solusi pertama mengenai kendala jaringan internet adalah dengan memakai *modem* internet milik pribadi penulis. *Modem* yang penulis pakai adalah USB *modem* Smartfren yang dapat memancarkan sinyal *wifi*. *Modem* tersebut memiliki kecepatan yang cukup untuk dapat mengakses halaman situs resmi AIA Financial dan bisa digunakan oleh seluruh agen, manajer, dan kepala cabang. *Modem* ini nantinya akan penulis tempatkan di Winner Blessing Agency supaya dapat digunakan terus menerus.

Solusi dari kendala teknis berikutnya adalah penulis mencoba datang ke kantor pusat AIA Financial yang berada di Menara Matahari, Lippo Karawaci, Tangerang, guna meminta bantuan teknis perihal instalasi MARETA di OS yang

paling terbaru. Ternyata penulis diberitahu bahwa MARETA memang tidak mendukung OS terbaru. Akhirnya penulis membantu instalasi ulang komputer agen tersebut dengan *installer* OS pribadi milik penulis.

2. Kampanye iklan AIA Financial

Solusi dari kendala yang kedua adalah penulis mencoba untuk membuat akun Twitter dengan nama akun @YoungandInsured. Maksud penulis membuat akun Twitter ini adalah untuk mengajak anak muda untuk berasuransi karena semakin muda kita berasuransi, semakin baiklah hasil yang akan kita nikmati di masa yang akan datang.

UMMN