

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi



Gambar 3.1 Kedudukan dan koordinasi penulis
Sumber: Kegiatan Magang Penulis

Selama menjalani magang di PT Jasa Raharja Aceh, saya ditempatkan di bagian *Front Office* yang memiliki peran strategis dalam melayani nasabah dan memproses administrasi awal klaim. Sebagai bagian dari tim *Front Office*, kedudukan saya adalah sebagai penghubung pertama antara perusahaan dan masyarakat, bertugas untuk memberikan informasi, mengarahkan pengunjung, serta membantu dalam proses administrasi yang terkait dengan klaim asuransi.

Front Office dalam sebuah perusahaan merujuk pada departemen atau bagian yang berhubungan langsung dengan pelanggan, klien, atau pihak eksternal. Dalam menjalankan tugas tersebut, saya harus berkoordinasi secara intens dengan berbagai departemen, seperti departemen klaim, administrasi, dan operasional, untuk memastikan bahwa setiap pengajuan klaim dapat diproses dengan cepat dan akurat.

Koordinasi antar departemen sangat penting agar informasi yang diberikan kepada nasabah selalu akurat dan sesuai prosedur. Selain itu, komunikasi yang

baik dengan rekan-rekan di *Front Office* juga membantu kelancaran alur kerja, terutama dalam mengelola antrian dan memberikan pelayanan yang maksimal. Saya belajar bahwa kerja sama yang solid antar bagian tidak hanya mempermudah proses, tetapi dapat juga untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat umum.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Tugas dan uraian magang di PT. Jasa Raharja Cabang Aceh dijelaskan di bawah ini.

1. Melacak Informasi Korban Kecelakaan

Kegiatan ini terkait dengan mata kuliah Manajemen Data dan Informasi, karena melibatkan pengumpulan, pengolahan, dan pendokumentasian informasi untuk mendukung pengambilan keputusan. Proses ini juga mencerminkan penerapan Strategi Komunikasi Pemasaran, di mana ketelitian dan komunikasi yang jelas memastikan data dapat digunakan secara efektif untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

2. Melacak Tagihan Medis

Kegiatan ini sejalan dengan Manajemen Keuangan Pemasaran, karena mencatat tagihan medis memerlukan kemampuan administrasi dan analisis biaya. Keterlibatan mahasiswa dalam pencatatan dan pengelolaan tagihan juga mengasah keterampilan yang relevan dengan pengelolaan anggaran pemasaran.

3. Pelestarian (Pengarsipan Dokumen)

Mengarsipkan dokumen berkaitan dengan Manajemen Operasional Pemasaran, yang menekankan pentingnya pengelolaan dokumen untuk mendukung efisiensi operasional. Selain itu, kegiatan ini relevan dengan Pengelolaan Relasi Pelanggan (CRM), karena arsip yang rapi membantu mempercepat layanan kepada pelanggan.

4. Mendokumentasi Sigap Pemutihan Pajak Kendaraan

Kegiatan ini berkaitan dengan Pemasaran Sosial dan Public Relations, karena melibatkan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi dalam program pemutihan pajak kendaraan. Ini juga mencerminkan aplikasi langsung Strategi Komunikasi Pemasaran, di mana pendekatan jemput bola mendukung tercapainya tujuan pemasaran layanan publik.

5. Melakukan Survei Jemput Bola Korban Kecelakaan (Meninggal)

Kegiatan ini mengintegrasikan Manajemen Hubungan Masyarakat dan Layanan Pelanggan, karena fokus pada pendekatan langsung kepada masyarakat dengan empati. Ini juga mencerminkan pembelajaran dari mata kuliah Perilaku Konsumen, di mana mahasiswa memahami kebutuhan emosional dan administratif keluarga korban untuk memberikan layanan yang sesuai.

6. Mendokumentasi kegiatan hari Sumpah Pemuda Ke-96 Tahun

Dokumentasi ini mencakup pengumpulan foto, video, dan materi lain yang menggambarkan rangkaian acara, seperti upacara bendera, dan kegiatan lainnya. Kegiatan “Mendokumentasi Kegiatan Hari Sumpah Pemuda Ke-96 Tahun” bertujuan untuk mencatat dan merekam seluruh rangkaian acara peringatan Hari Sumpah Pemuda sebagai bagian dari arsip sejarah, laporan kegiatan, serta media publikasi. Tugas ini melibatkan berbagai aspek dokumentasi, baik berupa foto, video, maupun laporan tertulis yang merangkum jalannya kegiatan. Dalam pelaksanaannya, penulis yang bertugas akan memulai dengan menyiapkan perangkat dokumentasi seperti kamera, perekam video, dan alat tulis. Sebelum acara berlangsung, mereka juga perlu memahami jadwal kegiatan, susunan acara, serta momen-momen penting yang harus didokumentasikan, seperti sambutan pejabat, penampilan seni, pembacaan ikrar Sumpah Pemuda, atau kegiatan lain yang menjadi inti acara. Selama acara berlangsung, penulis bertanggung jawab untuk mengabadikan momen-momen tersebut dengan sudut pandang yang menarik dan informatif. Mereka juga perlu mencatat detail penting, seperti

waktu dan tempat kegiatan, jumlah peserta yang hadir, tema acara, serta pesan-pesan yang disampaikan oleh pembicara. Jika memungkinkan, mahasiswa juga dapat melakukan wawancara singkat dengan panitia, peserta, atau tokoh yang terlibat untuk melengkapi laporan dokumentasi. Setelah kegiatan selesai, hasil dokumentasi tersebut akan diolah menjadi bahan laporan. Foto dan video yang diambil akan dipilih, diedit, dan disusun menjadi galeri visual yang menarik. Sementara itu, catatan yang telah dibuat akan dirangkum menjadi laporan tertulis yang mencakup latar belakang acara, tujuan, pelaksanaan, hasil, dan kesimpulan dari kegiatan tersebut. Kegiatan ini memberikan penulis pengalaman langsung dalam bidang peliputan, pengelolaan media, dan pembuatan laporan kegiatan. Selain itu, mahasiswa juga belajar untuk bekerja secara efektif di bawah tekanan waktu, meningkatkan keterampilan teknis dalam fotografi dan videografi, serta mengembangkan kemampuan komunikasi untuk menyampaikan informasi secara jelas dan terstruktur. Dokumentasi ini nantinya dapat digunakan sebagai arsip organisasi, bahan publikasi, atau evaluasi kegiatan di masa mendatang.

7. Mendokumentasi hari ulang tahun PT. Jasa Raharja yang Ke-64 Tahun
Mendokumentasikan perayaan HUT ke-64 PT Jasa Raharja merupakan kegiatan penting untuk mengabadikan momen bersejarah perusahaan yang berdiri sejak 1 Januari 1961. Perayaan HUT ke-64 ini dilaksanakan pada 1 Januari 2025 dengan berbagai kegiatan yang mencerminkan dedikasi dan komitmen Jasa Raharja dalam melayani masyarakat Indonesia.
8. Pelayanan Pelanggan: Menyambut, memberikan informasi layanan, menjawab pertanyaan, dan membantu pengajuan klaim.
9. Administrasi: Mendata pelanggan, memverifikasi dokumen, dan menyusun laporan harian.
10. Promosi dan Pemasaran: Menginformasikan produk, mendukung kampanye keselamatan lalu lintas, dan follow-up pelanggan.

11. Kolaborasi: Bekerja sama dengan tim internal untuk memastikan kelancaran proses layanan.
12. Peningkatan Pelayanan: Mengumpulkan feedback pelanggan dan memberikan masukan untuk inovasi layanan.

Secara menyeluruh, tugas yang dikoordinasikan dengan SPV maupun segala tugas tersebut bertujuan untuk mendukung upaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan melalui rangkaian program pelatihan yang terkoordinasi dengan baik, pemanfaatan teknologi, sekaligus upaya kolaboratif dengan berbagai pihak yang terkait.

3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama menjalani magang di divisi Front Office PT Jasa Raharja Aceh, saya menghadapi beberapa kendala yang dapat dijelaskan melalui teori di bidang marketing dan manajemen. Kendala utama adalah keterbatasan sumber daya, baik tenaga kerja maupun material, yang menghambat penyelesaian tugas tepat waktu. Berdasarkan Resource-Based View (RBV), keberhasilan organisasi bergantung pada pengelolaan sumber daya secara efektif. Namun, dalam praktiknya, keterbatasan ini mengakibatkan penundaan tugas dan penurunan produktivitas. Solusi yang relevan adalah penerapan strategi Lean Management untuk mengurangi pemborosan sumber daya dan memaksimalkan efisiensi kerja, misalnya dengan memprioritaskan tugas menggunakan alat manajemen tugas terintegrasi.

Masalah komunikasi antar tim juga menjadi kendala lain yang signifikan. Rendahnya koordinasi sering menyebabkan kebingungan dalam pembagian tugas, duplikasi pekerjaan, atau kelalaian dalam penyelesaian tugas penting. Teori komunikasi dua arah menekankan pentingnya saluran komunikasi yang jelas dan feedback yang efektif untuk mencegah miskomunikasi.

Selain itu, keterbatasan dalam penyelenggaraan kegiatan juga menimbulkan tantangan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat tanpa mengurangi kualitas kerja. Dalam situasi ini, teori Time Management Matrix oleh Stephen Covey dapat diterapkan untuk memprioritaskan tugas mendesak dan penting. Pendekatan Kaizen, yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan, juga dapat membantu meningkatkan efisiensi dengan menyederhanakan proses kerja tanpa mengurangi kualitas layanan.

Kendala lainnya terkait dengan kesenjangan antara teori yang dipelajari di bangku kuliah dan praktik di lapangan. Teori seperti Integrated Marketing Communication (IMC), yang menekankan pentingnya koordinasi antar departemen untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang konsisten, belum sepenuhnya diterapkan. Misalnya, kurangnya sinkronisasi antara tim Front Office dan tim klaim sering menghambat kelancaran layanan pelanggan. Untuk mengatasi ini, pengembangan protokol komunikasi lintas departemen diperlukan agar informasi yang dibutuhkan dapat diterima tepat waktu. Kendala-kendala ini, meskipun menantang, memberikan kesempatan berharga untuk mempelajari penerapan teori dalam dunia kerja yang nyata, sekaligus membangun kemampuan adaptasi dan inovasi dalam menghadapi dinamika profesional.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Selama magang, saya menemui beberapa tantangan yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kerja. Untuk mengatasi keterbatasan sumber daya, saya terlibat dalam perencanaan dan penjadwalan yang lebih baik, memastikan alokasi sumber daya yang efisien untuk setiap tugas. Dengan demikian, kami dapat memaksimalkan penggunaan tenaga kerja dan material yang tersedia.

Dalam menghadapi keterbatasan waktu dalam penyelesaian tugas, saya membantu tim dalam menetapkan prioritas tugas berdasarkan urgensi dan dampaknya, memastikan bahwa tugas-tugas kritis diselesaikan terlebih dahulu.

Selama magang di divisi Front Office PT Jasa Raharja Aceh, kendala yang berkaitan dengan manajemen waktu dan komunikasi organisasi dapat diatasi dengan beberapa langkah strategis yang lebih aplikatif. Salah satunya adalah dengan menerapkan pendekatan yang lebih terstruktur dalam mengelola waktu. Salah satu teori yang dapat membantu dalam hal ini adalah Time Management Matrix dari Stephen Covey, yang membedakan antara tugas yang mendesak dan yang penting. Dalam konteks pekerjaan di Front Office, hal ini sangat relevan, karena seringkali banyak tugas datang bersamaan dan memerlukan prioritas yang tepat. Untuk itu, perusahaan dapat memanfaatkan sistem pengelolaan tugas berbasis digital, seperti aplikasi manajemen proyek atau kalender digital. Dengan cara ini, karyawan dapat lebih mudah melacak tugas yang harus diselesaikan dan memastikan bahwa pekerjaan yang paling mendesak mendapatkan perhatian lebih dahulu. Selain itu, mengadakan pelatihan mengenai manajemen waktu juga sangat penting agar setiap individu di divisi Front Office memiliki pemahaman yang seragam tentang cara mengelola waktu secara efisien dan menghindari beban kerja yang berlebihan.

Selain masalah manajemen waktu, kendala yang lain muncul dari komunikasi yang kurang lancar antara Front Office dan departemen lain, seperti klaim atau administrasi. Hal ini sering kali menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian

tugas dan informasi yang tidak sampai dengan tepat waktu. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah dengan memperkenalkan sistem komunikasi dua arah yang lebih terbuka dan efektif. Penggunaan platform digital yang mendukung komunikasi internal seperti aplikasi pesan instan atau platform kolaborasi online bisa sangat membantu dalam mempercepat pertukaran informasi antar departemen. Dengan sistem komunikasi yang lebih efisien, setiap informasi yang diperlukan untuk menangani klaim atau permintaan pelanggan dapat diterima lebih cepat dan tepat, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar.

Peningkatan keterampilan komunikasi juga sangat diperlukan, baik untuk komunikasi antar rekan kerja di dalam tim Front Office maupun dengan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan secara berkala yang bertujuan untuk mengasah kemampuan komunikasi interpersonal serta keterampilan dalam menghadapi pelanggan dengan berbagai karakter dan kebutuhan. Pelatihan tersebut dapat mencakup teknik komunikasi yang jelas, cara mendengarkan aktif, dan cara menyampaikan informasi secara efektif. Selain itu, pelatihan mengenai penanganan stres dan konflik juga penting, karena karyawan sering kali berhadapan dengan situasi yang penuh tekanan, seperti menangani banyak pelanggan dalam waktu yang bersamaan. Dengan keterampilan yang lebih baik dalam berkomunikasi dan mengelola stres, karyawan Front Office dapat bekerja dengan lebih tenang dan efisien, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk memastikan bahwa solusi-solusi tersebut dapat diimplementasikan secara berkelanjutan, penting bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap sistem kerja yang ada. Proses evaluasi ini akan membantu perusahaan untuk mengetahui apakah strategi yang diterapkan sudah efektif atau masih perlu perbaikan. Dengan cara ini, perusahaan bisa menyesuaikan kebijakan dan prosedur yang ada agar lebih sesuai dengan kondisi operasional yang terus berkembang. Hal

ini akan memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan tetap optimal dan tidak terhambat oleh masalah internal yang ada di divisi Front Office.

Terakhir, untuk menjamin bahwa tugas diselesaikan sesuai dengan jadwal dan persyaratan yang ditetapkan, saya memeriksa kemajuan tugas dan melakukan tinjauan rutin. Pemantauan ini memungkinkan identifikasi dini terhadap potensi hambatan dan penyesuaian strategi yang diperlukan.

Dengan menerapkan solusi-solusi tersebut, saya berhasil mengatasi kendala yang dihadapi selama magang, meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, serta memperoleh pengalaman berharga dalam manajemen proyek dan kerja tim.