

**PERAN *DIGITAL MARKETING* DALAM MENINGKATKAN
HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN PADA
PT ASURANSI TRI PAKARTA**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Rafie Arifiandi

00000075612

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Rafie Arifiandi

Nomor Induk Mahasiswa : 00000075612

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

PERAN *DIGITAL MARKETING* DALAM MENINGKATKAN HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN PADA PT ASURANSI TRIPAKARTA

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 27 Mei 2025



(Rafie Arifiandi)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan magang dengan judul

Peran Digital Marketing dalam Meningkatkan Hubungan dengan Pelanggan pada

PT Asuransi Tri Pakarta

Oleh

Nama : Rafie Arifiandi

NIM : 00000075612

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada Sidang Ujian Skripsi/Tesis/Disertai Universitas

Multimedia Nusantara

Tangerang, 2 Juli 2025

Pembimbing



Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D

NIDN: 0316026404

Ketua Program Studi Manajemen



UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O

NIDN: 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

**PERAN *DIGITAL MARKETING* DALAM MENINGKATKAN HUBUNGAN
DENGAN PELANGGAN PADA PT ASURANSI TRI PAKARTA**

Oleh

Nama : Rafie Arifiandi
NIM : 00000075612
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 8 Juli 2025

Pukul 11.00 s/d 12.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D
0316026404

Penguji



Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M.
0306088501

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rafie Arifiandi
NIM : 00000075612
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PERAN *DIGITAL MARKETING* DALAM MENINGKATKAN HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN PADA PT ASURANSI TRIPAKARTA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 27 Mei 2025

Yang menyatakan,


(Rafie Arifiandi)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: “Peran Digital Marketing dalam Meningkatkan Hubungan dengan Pelanggan pada PT Asuransi Tri Pakarta” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A, selaku Dekan Fakultas Bisni Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Bapak Juniar Firdaus Imran, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan PT Asuransi Tri Pakarta
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini..

Penulis berharap laporan magang ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengalaman dan pembelajaran yang diperoleh selama menjalani program magang di PT Asuransi Tri Pakarta, khususnya dalam bidang Marketing Communication. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa lain yang akan melaksanakan program magang serupa,

serta memberikan kontribusi positif bagi pengembangan praktik komunikasi pemasaran digital di industri asuransi. Semoga laporan ini dapat diterima dengan baik dan memberikan nilai tambah bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, 30 Juni 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a series of loops and a final vertical stroke.

(Rafie Arifiandi)

PERAN DIGITAL MARKETING DALAM MENINGKATKAN HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN PADA PT ASURANSI TRI PAKARTA

(Rafie Arifiandi)

ABSTRAK

Laporan ini membahas pengalaman penulis selama melaksanakan kegiatan magang di PT Asuransi Tri Pakarta sebagai Marketing Communication Intern. Alasan pemilihan perusahaan ini adalah karena PT Asuransi Tri Pakarta merupakan salah satu perusahaan asuransi kerugian terkemuka di Indonesia yang sedang aktif mengembangkan strategi komunikasi pemasaran digital untuk meningkatkan brand awareness dan engagement di era digital. Selama magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas seperti pembuatan konten media sosial (Instagram dan X), perencanaan kampanye digital, penulisan naskah konten, editing video, hingga desain materi promosi seperti brosur produk. Dalam pelaksanaannya, penulis menghadapi beberapa kendala seperti adaptasi terhadap gaya komunikasi perusahaan, keterbatasan waktu produksi konten, serta tantangan dalam memahami karakteristik audiens digital. Solusi yang dilakukan meliputi diskusi rutin dengan pembimbing, pemanfaatan tools perencanaan konten seperti Trello, serta peningkatan inisiatif riset tren sosial media. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pemahaman praktis mengenai peran komunikasi digital dalam mendukung pemasaran jasa asuransi. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan strategi marketing communication di industri asuransi serta menjadi referensi bagi mahasiswa yang tertarik menekuni bidang serupa.

Kata kunci: *Marketing Communication, Digital Marketing, Asuransi Kerugian, Strategi Konten, PT Asuransi Tri Pakarta*

***THE ROLE OF DIGITAL MARKETING IN STRENGTHENING
CUSTOMER RELATIONSHIPS AT
PT ASURANSI TRI PAKARTA***

(Rafie Arifiandi)

ABSTRACT (English)

This report outlines the author's experience during an internship at PT Asuransi Tri Pakarta as a Marketing Communication Intern. The company was chosen because it is one of the leading general insurance providers in Indonesia that is actively developing digital marketing communication strategies to enhance brand awareness and engagement in the digital era. Throughout the internship, the author was involved in various activities, including creating social media content (for Instagram and X), planning digital campaigns, writing content scripts, editing videos, and designing promotional materials such as product brochures. Several challenges arose during the internship, including adapting to the company's communication style, time constraints in content production, and understanding the behavior of digital audiences. These were addressed through regular discussions with supervisors, the use of content planning tools like Trello, and proactive research on social media trends. Through this experience, the author gained practical insights into the role of digital communication in supporting insurance marketing. This report aims to provide an overview of marketing communication practices in the insurance industry and serve as a reference for students interested in pursuing a similar field.

Keywords: *Marketing Communication, Digital Marketing, General Insurance, Content Strategy, PT Asuransi Tri Pakarta*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	5
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	8
1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	8
1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	9
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	10
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	10
2.1.1 Visi Misi.....	16
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	19
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	21
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	21
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	22
3.3 Kendala yang Ditemukan	54
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	55
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	58
4.1 Simpulan	58

4.2	Saran.....	59
	DAFTAR PUSTAKA	61
	LAMPIRAN.....	62
	<i>Lampiran 1 MBKM 01 – Cover Letter MBKM Internship Track 1</i>	<i>62</i>
	<i>Lampiran 2 MBKM 02 – Internship Track 1 Card</i>	<i>63</i>
	<i>Lampiran 3 MBKM 03 – Daily Task</i>	<i>64</i>
	<i>Lampiran 4 MBKM 04 – Lembar Verifikasi Laporan.....</i>	<i>71</i>
	<i>Lampiran 5 – Surat Keterangan Penerimaan (Letter Of Acceptance)</i>	<i>72</i>
	<i>Lampiran 6 – Hasil Pengecekan Turnitin</i>	<i>73</i>
	<i>Lampiran 7 Form Bimbingan Internship Report</i>	<i>77</i>
	<i>Lampiran 8 Curriculum Vitae</i>	<i>78</i>
	<i>Lampiran 9 Transkrip Wawancara</i>	<i>79</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan

5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Backlog Pekerjaan Menggunakan Trello	22
Gambar 3.2 Contoh Riset Konten dari Content Creator	28
Gambar 3.3 Design Thumbnail Reels.....	29
Gambar 3.4 Gambar Design Thumbnail	30
Gambar 3.5 Rekap Data Pemenang Giveaway	30
Gambar 3.6 Script iklan "POV Sholat Sebelahan sama Agen Asuransi	32
Gambar 3.7 Script Iklan "ASTRI"	32
Gambar 3.8 Campaign Mudik	34
Gambar 3.9 Concept Campaign CNY sebelum di revisi	35
Gambar 3.10 Concept Campaign CNY sesudah di revisi	35
Gambar 3.11 Isi Feeds Instagram.....	37
Gambar 3.12 Gambaran feeds di X setelah content mirroring	37
Gambar 3.13 Campaign Mudik	38
Gambar 3.14 Campaign Hari Asuransi Dunia	39
Gambar 3.15 Campaign Natal dan Tahun Baru	39
Gambar 3.16 Campaign Chinese New Year	39
Gambar 3.17 Campaign Hari Pelanggan Nasional	39
Gambar 3.18 Campaign HUT Tripa	40
Gambar 3.19 Campaign Hari Pendidikan Nasional	40
Gambar 3.20 Deck Presentasi Harpelnas	41
Gambar 3.21 Dokumentasi Upacara Awarding	42
Gambar 3.22 Dokumentasi penyerahan penghargaan	43
Gambar 3.23 Dokumentasi penulis bersama penghargaan	43
Gambar 3.24 Menentukan Demographic untuk segmentasi produk	44
Gambar 3.25 Menentukan Geographic untuk segmentasi produk	44
Gambar 3.26 Menentukan Psychographic untuk segmentasi produk	45
Gambar 3.27 Menentukan Behavioural Segmentation untuk segmentasi produk	45
Gambar 3.28 Design Ripay yang dibuat	46
Gambar 3.29 Design brosur produk travel insurance	47
Gambar 3.30 Design brosur produk personal accident.....	47
Gambar 3.31 Design konten awarding	49
Gambar 3.32 Design konten edukatif tema timnas.....	49
Gambar 3.33 Design konten Quotes	49
Gambar 3.34 Design konten edukatif.....	50
Gambar 3.35 Design konten informational	50
Gambar 3.36 Design konten informational (ishowspeed)	50
Gambar 3.37 Artikel tentang liburan.....	52
Gambar 3.38 Artikel tentang kebakaran	52
Gambar 3.39 Bentuk benchmarking dalam excel	53

Gambar 3.40 Bentuk deck presentasi benchmarking.....	54
---	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 MBKM 01 – Cover Letter MBKM Internship Track 1.....</i>	<i>62</i>
<i>Lampiran 2 MBKM 02 – Internship Track 1 Card</i>	<i>63</i>
<i>Lampiran 3 MBKM 03 – Daily Task</i>	<i>64</i>
<i>Lampiran 4 MBKM 04 – Lembar Verifikasi Laporan.....</i>	<i>71</i>
<i>Lampiran 5 – Surat Keterangan Penerimaan (Letter Of Acceptance)</i>	<i>72</i>
<i>Lampiran 6 – Hasil Pengecekan Turnitin</i>	<i>73</i>
<i>Lampiran 7 Form Bimbingan Internship Report</i>	<i>77</i>
<i>Lampiran 8 Curriculum Vitae</i>	<i>78</i>
<i>Lampiran 9 Transkrip Wawancara</i>	<i>79</i>