

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Salah satu pengalaman praktikan di Tokio Marine adalah saat ditugaskan di departemen Pemasaran. Merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi seluruh operasi yang dimaksudkan untuk mengiklankan, menjual, dan menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan merupakan proses strategis pemasaran. Mendapatkan pelanggan yang sesuai dengan target demografi perusahaan adalah tujuan utama pemasaran. Salah satu segmen dalam organisasi yang memainkan peran penting dalam mempengaruhi pertumbuhan atau penurunan bisnis adalah pemasaran. Marketing memelihara hubungan dengan departemen lain dalam organisasi, termasuk divisi keuangan, sumber daya manusia, pengembangan, produksi, dan penelitian.

Berdasarkan manajemen pemasaran, tanggung jawab utama pemasar lainnya meliputi hal-hal berikut:

1. Marketing Sales. Tugas pokok seorang marketing yakni menghasilkannya penjualan pada barang yang dipunyai atas perseroan, sampai perseroan meraih profit pada tiap barang yang dijualnya.
2. Marketing iklan. Marketing mempunyai peran guna mempromosikan sebuah barang ke penduduk luas supaya barang yang dipunyai perseroan bisa terkenal.
3. Melakukan riset dan pengembangan merupakan tanggung jawab seorang marketing. Marketing mempunyai tugasnya guna mencari penjelasan pada sebuah barang yang diperlukan atas pelanggan ataupun melaksanakan peningkatan barang yang telah adanya tentang keunggulan serta kekurangannya, selanjutnya memberitahukan seluruhnya ke perseroan supaya segera dilaksanakan aksi lanjutnya.
4. Marketing Communication. Marketing mempunyai tugasnya guna membikin tautan yang baik diantara perseroan melalui pelanggan, perseroan melalui penduduk sekitarnya serta perseroan ke bagian yang terpaut pada bisnisnya.

Bahkan mempunyai pengertian serta peran, marketing mempunyai tugas pokok yang mesti dilaksanakan supaya usaha tetap dapat berlangsung.

Berikut ialah peran seorang marketing yakni:

1. Jadi individu yang awalnya mempromosikan barang yang dipunyai perseroan ke penduduk, terkhusus dalam barang-barang terbaru yang memerlukan banyaknya iklan.
2. Bertugaskan jadi individu yang memasarkan barang perseroan ke pembeli sampai perseroan meraih profit atas tiap barang yang terjualnya.
3. Bertugaskan guna mencari penjelasan serta mengutarakan ke perseroan tentang keunggulan serta kekurangan pada sebuah barang yang dijualnya.
4. Bertugaskan menjalin tautan baik diantara perseroan melalui pembeli.
5. Bertugaskan jadi penyambung diantara perseroan melalui area sekeliling. Marketing asuransi (agen asuransi) juga memiliki tugas dan fungsi utama yang sama dengan marketing lainnya.

Berikut adalah tugas yang dimiliki marketing asuransi :

1. Teliti permintaan klien potensial, karena setiap klien adalah unik. Seorang agen dapat memberikan penawaran terbaik kepada klien dengan memahami sepenuhnya produk asuransi dan memahami kebutuhan mereka. Ini akan membuat prosedur transaksinya sendiri menjadi lebih sederhana. Bekerja sebagai agen asuransi melibatkan berurusan dengan kepercayaan. Agen asuransi bekerja untuk melindungi klien, terutama terhadap potensi risiko di masa depan.
2. Memberikan penjelasan menyeluruh mengenai seluruh detail produk, termasuk setiap jenis polis asuransi. Misalnya saja cara kerja produk asuransi, mulai dari fitur dan manfaat serta prasyarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan asuransi tersebut. Agen asuransi dapat menentukan permintaan calon klien dengan melihat latar belakang dan profilnya. Sekarang, perwakilan asuransi sudah melakukannya
3. Dapat meramalkan pertanyaan yang mungkin diajukan ketika menjelaskan barang asuransi. Kemampuan agen asuransi untuk membujuk calon klien agar membeli produk asuransi yang disediakan merupakan jumlah sisanya. Mengisi surat permohonan asuransi jiwa SPAJ dan produk lainnya dengan jelas dan lengkap. Surat permohonan asuransi jiwa (SPAJ) atau surat permohonan produk lainnya juga harus diserahkan oleh agen asuransi. Tujuannya adalah untuk menyoroti dan memperjelas bobot

hukum permintaan asuransi, khususnya asuransi jiwa. Selain itu, ini merupakan langkah krusial dalam implementasi kontrak asuransi yang dijalankan oleh klien dan agen asuransi.

4. Setelah konsumen terlayani, balikkan polis. Jika sudah terjadi kesepakatan dengan nasabah dan prosedur transaksi telah selesai, maka agen asuransi juga wajib menyerahkan polis asuransi. Jika kesepakatan telah tercapai dan prosedur telah selesai, maka masing-masing agen asuransi dalam daftar wajib menyerahkan polis. Faktanya, pialang asuransi dapat membantu klien dalam memperoleh polis baru jika terjadi akuisisi berikutnya dengan menawarkan layanan penjualan kembali. Marketing asuransi juga bertanggung jawab guna membangun tautan jangka panjang melalui pembeli, memberi layanan pembeli yang baik serta memperbarui klien tentang perubahan dalam produk atau kebijakan asuransi.

- Selain itu, marketing asuransi juga melakukan kegiatan pemasaran untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang produk asuransi, seperti mengadakan presentasi, menghadiri acara jaringan, dan memanfaatkan media sosial. Seorang pemasar asuransi juga harus memahami hukum dan peraturan yang berkaitan dengan industri asuransi serta memiliki kemampuan negosiasi dan komunikasi yang kuat.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Semasa prrakter melakukan kerja profesi, prakterkkan diarahkan serta diberi pengarahan oleh Manajer Leader Marketing yakni Ibu Augusta Heryanti dan staf- staf. Praktikannya melaksanakan aktivitas kerja profesi terhitungnya awal tanggal 1 Maret 2024.

Adapun kerjaan yang dilaksanakan oleh praktekan semasa melaksanakan kerja profesi di Tokio Marine adalah sebagai berikut :



1. Mengisi kertas PRP bersama leader setiap hari senin

FORM PRP TAKUMI CONSULTANT

A. Minimal 10 bank nama baru dalam 1 minggu terakhir (Wajib input AMS)

Nama	No HP	Nama	No HP
1. Dhira		6. Pahul	
2. Simmy		7. Nundy	
3. Shareh		8. Sinta	
4. Salwin		9. Lisa	
5. Yem		10. Indy	

B. Aktivitas meeting dalam 1 minggu terakhir (Mengacu pada form PRP sebelumnya)

Nama	Tanggal Aktivitas	Jenis Aktivitas (Meet/call)	Hasil
1. Prem	10/9	meet	FU
2. Salwin	10/9	meet	FU
3. Lisa	8/9	meet	FU
4. dhru	8/9	call	FU
5. Simmy	8/9	meet	FU

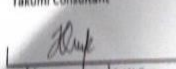
C. Rencana kerja dalam 1 minggu kedepan (Call & Meeting)

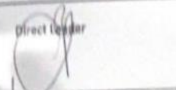
Nama	Call/Meeting	Nama	Call/Meeting
1. Endy	meeting	6.	
2. Sinta	meeting	7.	
3. Lisa	meeting	8.	
4. Pahul	call	9.	
5. Shareh	call	10.	

D. Pencapaian actual vs target (YTD)

	Target	Actual
MORT	1.576 Jt (TYP)	
ELITE CLUB	1.450 Jt APE	
INTERNAL PROMOSI	16 vc, 2 HR, 20 ST APE	
TRIP	1. Bangkok, Shanghai, Jepang	

E. Lainnya
follow up calon nasabah dan Pencapaian target fokus

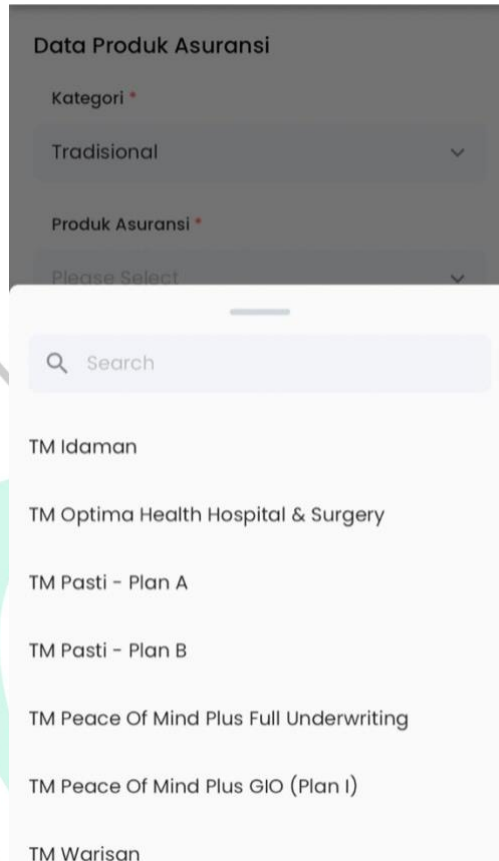
Takumi Consultant: 
Nuzul Kaur

Direct Leader: 

Gambar 3.1 Form PRP Takumi Consultant

Mengisi Form PRP bertujuan agar marketing dapat mengetahui rencana kerja selama seminggu kedepan dan mengetahui aktivitas yang sudah dilakukan selama seminggu terakhir siapa saja yang sudah ditemui atau dihubungi selain untuk marketing sendiri Form PRP ini juga penting bagi Leader untuk memantau perkembangan dari marketingnya

2. Membuka aplikasi AMS dan memasukan kontak calon prospek, calon nasabah maupun yang sudah menjadi nasabah



Gambar 3.2 Activity Management System

Keuntungan menggunakan AMS Pengelolaan prospek sehingga marketing dan leadernya secara pasti mengetahui berapa banyak prospek yang dimiliki saat ini, dan pada tahap apa mereka berada apakah sudah bertemu apakah prospek tertarik dengan produk yang ditawarkan, memahami aktivitas dan pencapaian tim, jadwal aktivitas adanya pengingat pekerjaan setiap harinya. Aplikasi ini adalah hak milik profesional asuransi TOKIO ASURANSI JIWA INDONESIA.

3. Menghubungi calon nasabah, dapat dilakukan melalui panggilan maupun pesan. Apabila marketing sudah memiliki daftar nama beserta nomor telfon calon nasabah maka harus menghubungi calon nasabah apabila calon masabah bersedia di temui maka akan mengatur jadwal pertemuan untuk melanjutkan tahap presentasi atau pengenalan produk.
4. Mengikuti kelas pelatihan supaya bisa mendapati apa saja yang mesti dilaksanakan seorang marketing asuransi agar calon nasabah menjadi nasabah kita, bagaimana cara mengkontak nasabah dengan baik dan benar, mengetahui cara berkomunikasi dengan nasabah agar nasabah menjadi nyaman dan percaya dengan marketing asuransi, mengetahui bagaimana cara melakukan presentasi kepada nasabah dengan jelas dan tidak membosankan, serta ilmu dan informasi lainnya.



Gambar 3.4 Mengikuti Kelas Pelatihan



Gambar 3.5 Kelas Produk

5. Mengikuti kelas produk guna mengetahui produk-produk apa saja yang dapat ditawarkan kepada nasabah sesuai kebutuhannya masing-masing. Kelas produk asuransi membantu menyederhanakan beragam tawaran asuransi ke dalam kategori-kategori yang mudah dipahami, membantu konsumen memilih yang sesuai dengan kebutuhan dan budget mereka. Misalnya, ada kelas produk kesehatan, jiwa, kendaraan, dan properti



Gambar 3.6 TMLI DAY

6. Mengikuti TMLI DAY guna mempererat kekompakan antar rekan kerja, mendengar motivasi dari narasumbernya langsung. Mengikuti acara kebersamaan di perusahaan dapat memperkuat hubungan antar karyawan, meningkatkan rasa kepemilikan terhadap perusahaan, serta memperkuat budaya perusahaan. Selain itu, acara semacam itu juga dapat membangun jaringan sosial yang dapat bermanfaat baik secara profesional maupun pribadi

7. Membuat polis nasabah

The screenshot shows a mobile application interface for creating a policy. At the top, there is a 'Back' button and a 'Sales' header. Below the header, a customer profile is shown for 'aditya pribadianto' with ID 'S-138761-01'. The 'Transaction' section displays 'TM Peace Of Mind Plus Full Underwriting' with a premium of 'Rp. 3,268,059/ Quarter'. Below this, there are fields for 'SI : AMS-8F48-C146170F7206' and 'SPAJ : -'. A modal dialog is open in the foreground with the question 'What do you want to create?' and three radio button options: 'Illustration', 'SPAJ', and 'Payment'.

Gambar 3.7 Form Pembuatan Polis

Di Tokio Marine membuat polis bisa melalui aplikasi AMS, menginput data nasabah , asuransi yang diinginkan, durasi pembayaran, serta premi yang diinginkan. Setelah semua data sudah di input selanjutnya butuh tanda tangan online dan verifikasi wajah nasabah. Setelah itu maka polis akan langsung jadi di hari yang sama apabila tidak ada kesalahan pengisiin data. Polis akan dikirimkan melalui gmail, dan ke alamat nasabah yang tertera.

8. Membantu nasabah mengklaim asuransi apabila dibutuhkan

Type of Guarantee Letter	: FINAL LETTER OF GUARANTEE
Patient's Name	:
Date of Birth	:
Policy No.	:
Claim No.	:
Admission Date	: 20-04-2024
Discharge Date	: 22-04-2024
Diagnosis	: Calculus of kidney; Hydronephrosis with renal and ureteral calculous obstruction; Unilateral or unspecified inguinal hernia, without obstruction or gangrene, not specified as recurrent



**Kamar 1 juta Non.Prorata
Hanya bayar selisih kamar
Cashless Tokio Marine 1M di Singapore**

COVERAGE AND EXCESS CLAIM
AA International Indonesia is hereby appointed as a representative of the Insurance to pay the medical and hospitalization expenses incurred by the above-named Patient during the subject's admission as per following terms:

No	Coverage Item	Claim Amount	Covered Amount	Excess Amount	Description
	Room and Board	SGD 513.76	SGD 162.32	SGD 351.44	Over Limit Room and Board
	Specialists Visit Fee in Hospital	SGD 981.00	SGD 981.00		
	Surgery Fee	SGD 75,766.67	SGD 75,766.67		
	Miscellaneous Hospital Treatment Fee	SGD 8,191.86	SGD 8,186.30	SGD 5.56	Mediclean Sterile Hand Towel SGD 4.33 (Non-Medical); Brief Disposable SGD 1.23 (Non-medical)
TOTAL		SGD 85,453.29	SGD 85,096.29	SGD 357.00	

Gambar 3.8 Bukti Klaim Asuransi

Membantu nasabah mengklaim asuransi merupakan tanggung jawab penting agen atau perusahaan asuransi untuk memastikan nasabah mendapatkan manfaat yang mereka bayar. Ini melibatkan memandu mereka melalui proses klaim, menyediakan dokumen dan informasi yang diperlukan, serta membantu menyelesaikan klaim dengan cepat dan tepat. Melalui bantuan ini, nasabah dapat merasa didukung dan dijamin bahwa mereka akan mendapatkan perlindungan yang dijanjikan dalam keadaan darurat.

9. Bertemu dengan calon nasabah maupun dengan nasabah

Bertemu dengan calon nasabah memungkinkan untuk membangun hubungan personal, memahami kebutuhan dan preferensi mereka secara langsung, serta memberikan informasi yang relevan tentang produk atau layanan asuransi tawarkan. Hal ini dapat membantu mengidentifikasi solusi yang sesuai untuk kebutuhan calon nasabah, memperkuat kepercayaan, dan membangun loyalitas pelanggan.



Gambar 3.10 Rapat Tim

10. Mengikuti rapat tim dengan pimpinan

Mengikuti rapat dengan atasan memungkinkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang visi dan arah perusahaan, memberikan masukan tentang proyek atau kegiatan yang sedang berlangsung, serta memperoleh umpan balik langsung tentang kinerja. Ini juga merupakan kesempatan untuk berkomunikasi secara efektif, membangun hubungan profesional, dan memperluas jaringan di dalam organisasi.



Gambar 3.11 Rapat Tim dengan Pimpinan

11. Membantu leader menyiapkan kelas marketing sebulan satu kali
Menyiapkan materi, menyiapkan konsumsi dan mengecek keadaan ruangan untuk memastikan peserta dan pengajar merasa nyaman sehingga dapat fokus mengikuti kelas.

3.3 Kendala yang Dihadapi

Hambatan yang praktikkan temui saat melaksanakan kerja profesi pada bagian Marketing yaitu pada bagaian penghafalan produk asuransi beserta harga polis dan premi yang didapatkan, Kedua, terkadang adanya kesulitan mendapatkan transportasi ke tempat nasabah yang rumahnya atau tempat janji dengan nasabah yang terbilang cukup jauh dan tidak adanya jalur busway yang langsung menuju tersebut dan ketiga sering terjadinya tabrakan waktu antara bertemu dengan nasabah dengan adanya kelas-kelas yang disediakan oleh tokiu marine keempat, tidak mengetahui apa yang harus dikerjakan apabila sudah menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tim atau atasan. Kelima, tidak adanya ketersediaan komputer pada bagian Marketing, namun disediakan komputer milik perusahaan. Keenam, praktikan terkadang lupa akan jadwal penyelesaian kerjaan dengan waktu yang telah ditentukan. Ketujuh, preaktikan juga suka malu untuk bertanya kepada rekan kerja seperti dalam melakukan tugas masih ragu apakah

yang dikerjakan sudah benar atau belum atau seperti apakah cara mengolah data tersebut. Pada tiap perihal, tentu hendak dijumpai sejumlah hambatan, bahkan saat berkuliah juga praktikan sering mendapat hambatan tak terkecualinya dalam aktivitas kerja profesi yang saya lakukan. Perihalnya cukup normal dirasakan terkhusus akan saya yang masih tergolongkan perinis atas dunia kerja. Dengan berjalannya waktu praktikan akan dapat menyesuaikan dan terbiasa dengan tugas praktikan sehari-hari sehingga dapat meminimalisir kendala maupun kesalahan yang terjadi.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Sejumlah hambatan yang dirasakan praktikan tetap terus berupaya agar dapat mengatasi kesalahan yang terlaksana lagi kedepannya. Berikut usaha yang dilaksanakan atas praktikan atas menangani hambatan yang dijumpai:

1. Mencari tau lebih dalam mengenai tugas seorang marketing asuransi agar tidak terjadi lagi kebingungan harus melakukan pekerjaan apalagi selanjutnya setelah menyelesaikan pekerjaan sebelumnya.
2. Berangkat dari awal waktu janji dengan nasabah sehingga apabila adanya kendala maka, marketing tidak terlambat dan sebelum menentukan tempat janji marketing sudah mencari tahu seberapa jauh jarak kantor dengan lokasi janji dan akan menggunakan transport apa untuk sampai ke lokasi.
3. Mengisi AMS setiap harinya sehingga adanya reminder kapan akan bertemu dengan nasabah sehingga saat adanya jadwal kelas Tokio Marine maka bisa mendapat ijin untuk tidak ikut kelas atau tidak ikut kelas sampai selesai
4. Membuat jobdesk untuk satu minggu agar tidak bingung untuk menyelesaikan pekerjaan apalagi sehingga tidak membuang waktu dan menumpuk pekerjaan.
5. Menyelesaikan pekerjaan tidak mepet dengan waktu yang seharusnya agar apabila harus mengantri menggunakan komputer maka tidak akan terburu buru dan menghambat pekerjaan.
6. Mengisi PRP dan membuat pengingat apabila sudah memiliki janji dengan calon nasabah sehingga tidak akan lupa.
7. Melakukan pendekatan dan lebih bersosialisasi terhadap rekan kerja agar bila praktikan ingin menyakan suatu informasi yang praktikan tidak tahu maka tidak akan merasa malu untuk bertanya

3.5 Pengajaran yang diraih pada Kerja Profesi

Kerja profesi ini membantu praktikkan mengetahui bagaimana dunia kerja yang sesungguhnya. Sebagai marketing praktikkan juga belajar lebih dalam lagi bagaimana cara yang baik dan benar saat menghubungi nasabah, cara berpresentasi, cara mempromosikan produk. Praktikkan juga belajar untuk menghargai waktu agar tidak terlambat dalam hal apapun karena praktikkan terbiasa tepat waktu apabila bertemu dengan calon nasabah, praktikkan juga belajar cara berpresentasi agar tidak membosankan dan menarik bagi nasabah seperti praktikkan melakukan observasi terlebih dahulu kepada nasabah agar mengetahui kebutuhan nasabah dan produk apa yang membuat nasabah tertarik, melakukan komunikasi dua arah dengan nasabah hal ini membuat nasabah tidak bosan saat praktikkan melakukan presentasi. Praktikkan juga belajar cara bersosialisasi, cara berkomunikasi yang baik dengan orang baru, praktikkan juga belajar bagaimana mengatur jadwal agar tidak adanya waktu yang bertabrakan pada saat bekerja, praktikkan juga belajar cara menghadapi respon maupun reaksi dari orang lain seperti saat menawarkan produk dan calon nasabah menolak maka praktikkan tidak boleh marah atau menjawab seperti marah maka praktikkan mengontrol bagaimana praktikkan harus bereaksi yang baik serta positif.