

BAB II

PELAKSANAAN PKL

2.1. Perencanaan PKL

Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada AIA Financial Lily Agency Kota Malang dimulai pada 1 Juli 2021, hingga akhir bulan Agustus 2021. Setiap peserta PKL akan bekerja di bawah bimbingan masing-masing pembimbing lapangan yang telah ditentukan. Pembimbing lapangan selama masa PKL adalah Alexander Antolis, yang merupakan *Executive Manager*.

Kegiatan PKL direncanakan dilakukan secara langsung di kantor, di bawah pengawasan pembimbing masing-masing. Rencana jadwal kegiatan PKL yang telah disusun oleh pihak AIA Financial Lily Agency berdurasi 1 hingga 7 jam per hari, tergantung dengan banyaknya materi yang akan diberikan. Berikut adalah rencana jadwal kegiatan PKL di AIA Financial Lily Agency periode Juli-Agustus 2021:

Tabel 1. Rencana Jadwal Kegiatan PKL AIA Financial Lily Agency

Kegiatan	Juli					Agustus			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Perkenalan pada mentor dan rekan PKL.									
Training									
Pengenalan AIA, asuransi tradisional dan unit link, serta pembagian tim/mentor.									
Materi produk asuransi APPP.									
Materi produk asuransi PHSE.									
Materi produk asuransi Proterm Protection.									
Materi produk asuransi Sehat Seratus.									
Materi bank nama.									
Materi <i>How to Sell & Objection</i> .									
Kegiatan mandiri: <i>contacting and prospecting</i> .									

2.2. Gambaran Umum Perusahaan

2.2.1. Profil dan Sejarah AIA Financial Lily Agency

Perusahaan AIA Financial merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi yang berpusat di Hongkong yang didirikan oleh Cornelius Vander Starr pada tahun 1919 di Shanghai, China. Perusahaan AIA Financial sebelumnya merupakan anak perusahaan AIG Life, yang melepaskan diri dari perusahaan induk sejak tahun 2009. Hal ini lalu diikuti oleh penawaran saham perdana (IPO) perusahaan AIA Financial pada pekan terakhir bulan Juni 2009. Setelah melepaskan diri dari perusahaan induk, PT AIA Financial fokus pada kawasan Asia Pasifik, dan memiliki visi untuk menjadi perusahaan asuransi jiwa terkemuka di kawasan Asia Pasifik, serta bertujuan untuk dapat berperan aktif dalam pertumbuhan sosial dan ekonomi di kawasan Asia Pasifik. Sejak berdiri di tahun 1919, perusahaan sudah melakukan perluasan pasar ke Hongkong dan Singapura di tahun 1931, kemudian diikuti perluasan ke negara-negara Asia Pasifik lainnya seperti Thailand (1938), Filipina (1947), Malaysia (1948), Brunei (1957), Australia (1972), New Zealand (1981), Macau (1982), Indonesia (1984), Korea (1987), Taiwan (1990), Vietnam (2000), India (2001), Sri Lanka (2012), serta Myanmar (2013), dan Kamboja (2015). PT AIA Financial untuk Indonesia saat ini dipimpin oleh Bapak Sainthan Satyamoorthy sebagai Presiden Direktur, dan berkomitmen untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup lebih sehat, lebih lama, dan lebih baik. Sejak masuk Indonesia pada tahun 1984, perusahaan ini sudah beroperasi di 13 kota di seluruh Indonesia hingga sekarang, dan memiliki lebih dari 6,000 tenaga pemasar.

PT AIA Financial menjadi salah satu perusahaan asuransi yang terkemuka dan terpercaya di Indonesia, dibuktikan dengan banyaknya penghargaan yang diterima perusahaan untuk bidang industri asuransi di Indonesia. Berikut adalah beberapa penghargaan yang diterima perusahaan sejak tahun 2018 hingga tahun 2020.

Tabel 2. Penghargaan PT AIA Financial Indonesia (2018-2020)

Tahun	Penghargaan
2018	<ul style="list-style-type: none"> • The Sports Marketing Campaign of The Year "Sepak Bola untuk Negeri" – Marketeers Editor's Choice Awards 2018 • Rating 3 Besar: Kinerja Unit Link Jenis Saham USD Selama 1 Tahun AIA USD Global Growth Opportunity Equity Fund – Infobank Unitlink Awards • Rating 2 Besar: Kinerja Unit Link Jenis Saham IDR Selama 5 Tahun AIA China India Indonesia Equity Fund – Infobank Unitlink Awards • Rating 2 Besar: Kinerja Unit Link Jenis Pasar Uang IDR Selama 10 Tahun – AIAIDR Money Market Fund • Peringkat 2 The Best Life Insurance 2018 – Indonesia Insurance Award 2018, Economic Review • Top Agent by Policy – Top Agent Awards AAJI 2018 • Runner Up Top Agent by Premium – Top Agent Awards AAJI 2018 • Top 3 Top Agent in Bancassurance – Top Agent Awards AAJI 2018 • Top 3 Top Rookie Agent by Premium – Top Agent Awards AAJI 2018 • Runner Up Top Leader by Premium – Top Agent Awards AAJI 2018 • Digital Experience Evolution – Koran SINDO Awards • Kategori Inovasi CSR: AIA Sepak Bola untuk Negeri bersama David Beckham – Koran SINDO Awards • Asuransi Jiwa Terbaik 2018, kategori aset di atas Rp25 triliun – Investor Awards • The Best in Risk Management Islamic Life Insurance Sharia Unit (Asset ≥ 500 billion) – Karim Award • Best Unit Link 2018, IDR China India Indonesia Equity Fund – Unit Link Awards 2018 by Investor
2019	<ul style="list-style-type: none"> • Best Sports CSR Initiative of The Year (AIA Sepak Bola untuk Negeri) – SPIA Asia Sports Industry Awards 2019

	<ul style="list-style-type: none"> • Peringkat 1 Best Life Insurance Awards 2019, Kategori Ekuitas di atas Rp 4 triliun – Media Asuransi • Peringkat 1 Asuransi Terbaik 2019 (Aset di atas Rp 25 triliun) – Best Insurance 2019 Awards, Majalah Investor
2020	<ul style="list-style-type: none"> • Unit Link Terbaik 2020 kategori Saham Denominasi Rupiah Periode 7 Tahun – Majalah Investor • Excellent Service Experience Award 2020 kategori Life Health Insurance • Indonesia’s HR Asia Best Company to Work for in Asia 2020 – HR Asia • WeCare: HR Asia Most Caring Companies Award 2020 – HR Asia • Rating “Sangat Bagus” untuk Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa – Majalah Infobank • Insurance Market Leaders Award 2020 – Majalah Media Asuransi • Indonesia Financial Top Leader Award 2020 – Warta Ekonomi

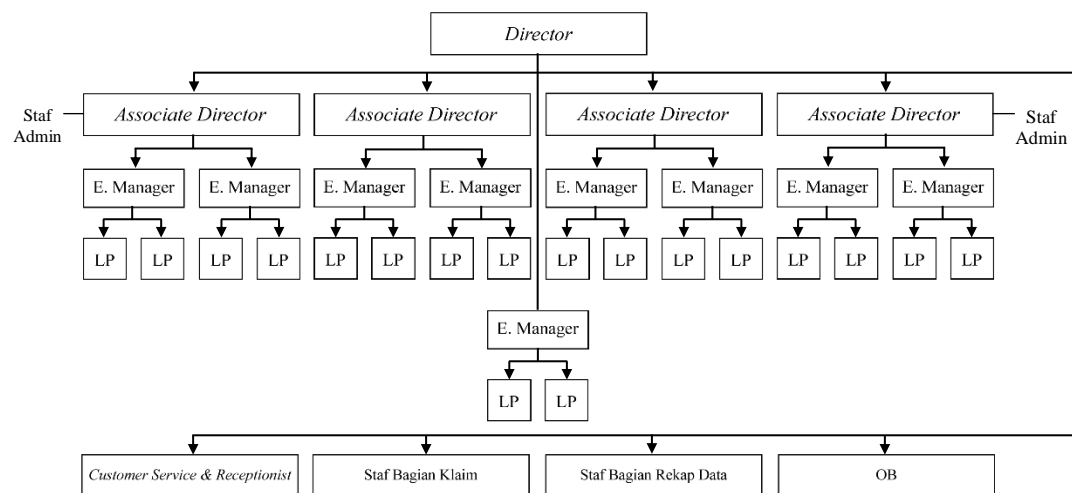
Sumber: PT AIA Financial

Produk dari PT AIA Financial didistribusikan melalui beberapa jalur, yaitu melalui *agency*, *bancassurance*, *corporate solutions*, dan *direct marketing*. Jalur distribusi yang pertama adalah melalui *agency* sebagai mitra pemasar produk-produk asuransi perusahaan. Selanjutnya adalah jalur *bancassurance* di mana produk dijual melalui bank-bank yang telah bekerja sama. Perusahaan telah bekerja sama dengan 5 bank di Indonesia yaitu BCA, BRI, Bukopin, Citibank, dan CIMB Niaga. Selain sebagai salah satu jalur distribusi produk, bank-bank tersebut juga menjadi opsi nasabah untuk melakukan pembayaran premi asuransi. Jalur distribusi selanjutnya adalah *corporate solutions*, dan *direct marketing*. Pada jalur *corporate solutions*, PT AIA Financial menjual produk kepada perusahaan yang membutuhkan asuransi bagi karyawan. Untuk jalur *direct marketing* perusahaan melakukan penjualan produk secara langsung tanpa perantara pihak lain.

Seperti disebutkan sebelumnya, pendistribusian produk PT AIA Financial dapat melalui beberapa jalur, dan salah satunya adalah jalur *agency*. Di Kota

Malang, perusahaan ini memiliki lebih dari 15 *agency*, dan Lily Agency adalah salah satunya. Lily Agency sudah mendapatkan berbagai penghargaan, dan berhasil menjadi unggulan serta terpilih sebagai *agency* nomor satu di Indonesia selama tiga tahun berturut-turut. Adapun visi dari Lily Agency adalah “Menjadi penyedia jasa keuangan yang paling dibutuhkan dan terpercaya di Indonesia”, dengan misi “Untuk meningkatkan kehidupan masyarakat Indonesia dengan memenuhi kebutuhan finansial mereka yang senantiasa berubah sambil memahami harapan para pemegang polis, mitra perusahaan dan pemegang saham”.

2.2.2. Struktur Organisasi



Gambar 2. Struktur Organisasi AIA Financial Lily Agency
Sumber: AIA Lily Agency (2021)

Di atas merupakan desain struktur organisasi AIA Financial Lily Agency, dan berikut adalah penjabaran deskripsi pekerjaan setiap bagiannya:

a. *Director*

- 1) Melakukan pengelolaan dan pengembangan *Quality Management System* perusahaan sesuai standar yang berlaku.

- 2) Memimpin dan mengelola *Process and Product Quality* berdasarkan hasil analisa data statistik proses dan kualitas produk.
- 3) Memimpin jalannya *meeting leader* atau evaluasi bersama dengan agen lainnya.
- 4) Menyelenggarakan pelatihan terkait dengan kualitas terhadap seluruh agen yang bekerja di bawah pimpinannya.
- 5) Bertanggung jawab dalam hal penguasaan produk dan segala peraturan yang ditetapkan perusahaan asuransi.
- 6) Memberikan penjelasan dan edukasi kepada calon tertanggung, berkenaan dengan produk asuransi, termasuk segala macam hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung secara jelas dan rinci.
- 7) Melayani dan membantu tertanggung dalam segala hal yang berkaitan dengan asuransi, seperti mengajukan klaim asuransi.
- 8) Melaksanakan tugas dan berusaha mencapai target yang telah menjadi kesepakatan.
- 9) Memelihara hubungan baik dengan pemegang polis.
- 10) Memberikan konsultasi serta membantu mencari solusi bagi pihak tertanggung apabila terdapat masalah.

b. *Associate Director*

- 1) *Associate Director* (ASD) di Lily Agency berjumlah 5 orang.
- 2) Berkoordinasi dengan *Agency Manager* untuk melakukan evaluasi tim, serta memastikan target tim terpenuhi.

- 3) Membahas bersama dengan *Senior Agency Director* mengenai pelatihan (*training*) untuk seluruh agen mengenai pengetahuan dan kualitas.
- 4) Mengikuti *meeting leader* bersama dan membahas acara yang akan diselenggarakan selanjutnya.
- 5) Bertanggung jawab dalam hal penguasaan produk dan segala peraturan yang ditetapkan perusahaan.
- 6) Memberikan penjelasan dan edukasi kepada calon tertanggung, berkenaan dengan produk asuransi, termasuk segala macam hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung secara jelas dan rinci.
- 7) Melayani dan membantu tertanggung dalam segala hal yang berkaitan dengan asuransi, seperti mengajukan klaim asuransi.
- 8) Melaksanakan tugas dan berusaha mencapai target yang telah menjadi kesepakatan.
- 9) Memelihara hubungan baik dengan pemegang polis.
- 10) Memberikan konsultasi serta membantu mencari solusi bagi pihak tertanggung apabila terdapat masalah.

c. *Executive Manager (E. Manager)*

- 1) *Executive Manager (E. Manager)* akan berkoordinasi dengan *Associate Director* untuk melakukan evaluasi tim bersama dengan para *producer*, sekaligus memastikan para *producer* mencapai targetnya.
- 2) Mengikuti *meeting leader* dan membahas acara yang akan diselenggarakan selanjutnya.

- 3) Bertanggung jawab dalam hal penguasaan produk dan segala peraturan yang ditetapkan perusahaan.
- 4) Memberikan penjelasan dan edukasi kepada calon tertanggung, berkenaan dengan produk asuransi, termasuk segala macam hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung secara jelas dan rinci.
- 5) Melayani dan membantu tertanggung dalam segala hal yang berkaitan dengan asuransi, seperti mengajukan klaim asuransi.
- 6) Melaksanakan tugas dan berusaha mencapai target yang telah menjadi kesepakatan.
- 7) Memelihara hubungan baik dengan pemegang polis.
- 8) Memberikan konsultasi serta membantu mencari solusi bagi pihak tertanggung apabila terdapat masalah.

d. *Life Planner* (LP)

- 1) *Life Planer* (LP) di Lily Agency berjumlah sebanyak 107 orang.
- 2) Melakukan konsultasi dan evaluasi bersama *leader* masing-masing.
- 3) Bertanggung jawab dalam hal penguasaan produk dan segala peraturan yang ditetapkan perusahaan.
- 4) Memberikan penjelasan dan edukasi kepada calon tertanggung, berkenaan dengan produk asuransi, termasuk segala macam hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung secara jelas dan rinci.
- 5) Melayani dan membantu tertanggung dalam segala hal yang berkaitan dengan asuransi, seperti mengajukan klaim asuransi.

- 6) Melaksanakan tugas dan berusaha mencapai target yang telah menjadi kesepakatan.
- 7) Memelihara hubungan baik dengan pemegang polis.
- 8) Memberikan konsultasi serta membantu mencari solusi bagi pihak tertanggung apabila terdapat masalah.

e. *Customer Service & Receptionist*

- 1) *Receptionist* akan bertugas untuk menerima tamu.
- 2) Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah sebagai *Customer Relation Officer*.
- 3) Menjadi komunikator atau penghubung pesan dari salah satu agen atau pimpinan di kantor kepada nasabah.
- 4) Melayani nasabah melalui telepon maupun tatap muka.
- 5) Membantu nasabah dengan keluhan dan pertanyaannya, memberi informasi tentang produk dan layanan kepada nasabah, dan memproses ilustrasi dengan membantu nasabah memahami produk dan menjawab pertanyaan tentang kebutuhan nasabah.

f. Staf Bagian Klaim (*Cashier*)

- 1) Melakukan verifikasi atau pengecekan keaslian semua dokumen pendukung biaya operasional yang diajukan oleh karyawan.
- 2) Melakukan pencairan dana.
- 3) Membantu melakukan klaim dengan mengirmkan data-data nasabah ke kantor pusat untuk dilakukan *reimbursement* (klaim/pencairan).

- 4) Mengisi buku induk yang akan dijadikan sebagai acuan apabila terjadi selisih atau kesalahan dalam proses pencairan.
- 5) Melakukan analisa terhadap klaim/kerugian yang dialami tertanggung.
- 6) Membuat laporan kerugian (*Notification of Loss*) kepada divisi klaim di kantor pusat.
- 7) Membuat LKS (Laporan Kerugian Sementara) yang dimasukkan ke data komputer sentral.
- 8) Membuat analisa perhitungan ganti rugi terhadap tertanggung dengan angka wajar.
- 9) Membuat LKP (Laporan Kerugian Pasti), nota debet/kredit, dan kuitansi sebagai bukti pembayaran klaim.
- 10) Meminta dana kepada divisi pendanaan pusat.

g. Staf Bagian Rekap Data

- 1) Bertanggung jawab untuk merekap semua polis dari setiap agen yang ada di kantor.
- 2) Mencatat dan melakukan pembaharuan untuk data polis apabila ada perubahan yang dilakukan berkaitan dengan polis tersebut.

h. *Office Boy* (OB)

- 1) Menjaga kebersihan kantor.

2.2.3. Produk AIA Financial

PT AIA Financial menyadari bahwa konsumen memiliki kemampuan finansial, kebutuhan dan kepentingan yang beragam, tetapi sama-sama membutuhkan proteksi. Oleh sebab itu, perusahaan ini memiliki produk yang beragam pula demi

memenuhi kebutuhan konsumen. Produk-produk yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Produk-produk PT AIA Financial Indonesia

No	Produk	Jalur Distribusi
1.	Vital Care	Agency
2.	AIA PowerPro Life	Agency
3.	AIA Proteksi Prima Plus	Agency
4.	PREMIER HOSPITAL & SURGICAL Extra	Agency
5.	AIA Protection Income Plan	Agency
6.	AIA ProLink Assurance	Agency
7.	AIA Prosperity Assurance	Agency
8.	AIA Infinite Link Assurance	Agency
9.	AIA Family First Protection	Agency
10.	AIA Priority Plus Assurance	Agency
11.	Aktiva Prima	Agency
12.	AIA Sakinah Assurance	Agency
13.	AIA Infinite Plus Assurance	Agency
14.	AIA ProTerm Protection	Agency
15.	Proteksi Retirement Maksima (RetirePlan)	BCA
16.	Proteksi Penyakit Kritis Maksima Extra (PRIMA Extra)	BCA
17.	Proteksi Kesehatan Ultima (PRATAMA)	BCA
18.	Proteksi Edukasi Maksima (EduPlan)	BCA
19.	Maxi Protection	BCA
20.	Provisa Signature Assurance	BCA
21.	Maxi Infinite Link Assurance	BCA
22.	Maxi Protection Plus	BCA
23.	Premier Medical Protection (Medic Pro)	BCA
24.	Provestara Ultima Link	BRI
25.	B Siaga Berkah	Bank Bukopin
26.	B Investa Proteksi	Bank Bukopin
27.	Fortuna Amanah	Bank CIMB Niaga
28.	Fortuna X-Tra Protection	Bank CIMB Niaga
29.	Fortuna Future Assurance	Bank CIMB Niaga
30.	Fortuna Medical Care	Bank CIMB Niaga
31.	Fortuna Golden Plan	Bank CIMB Niaga
32.	Fortuna Infinite Assurance	Bank CIMB Niaga
33.	Fortuna Harvest Assurance	Bank CIMB Niaga
34.	Fortuna Critical Protection	Bank CIMB Niaga
35.	Fortuna Advance Assurance	Bank CIMB Niaga
36.	Critical Care Plan	Citibank
37.	Premier Heritage	Citibank

38.	Prime Link Investment Assurance	Citibank
39.	Prime Link Optimum Protection	Citibank
40.	Signature Life Assurance Plus	Citibank
41.	Credit Shield Prestige	Citibank
42.	Future Wealth Assurance	Citibank
43.	AIA Simply Love	Citibank
44.	AIA Cancer Care	Telemarketing Citibank
45.	Family in Care	Telemarketing Citibank
46.	Prime Care Plus	Telemarketing Citibank
47.	Optima Protection Plus	Telemarketing BCA
48.	Optima Cancer Protection	Telemarketing BCA
49.	Optima Medical Care	Telemarketing BCA

Sumber: PT AIA Financial

2.3. Paparan Kegiatan

Program PKL di AIA Financial Lily Agency, dilaksanakan bersama dengan mahasiswa dari universitas lain yang kemudian setiap mahasiswa akan dibimbing oleh seorang pembimbing lapangan atau mentor. Kegiatan PKL di AIA Lily Agency periode Juli-Agustus 2021 tidak berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan. Terdapat perubahan dalam pelaksanaan program PKL, yang semula direncanakan dilakukan secara langsung atau *offline* berubah dan hampir seluruh kegiatan PKL dilakukan secara *online*. *Training* yang direncanakan berdurasi sekitar 1 hingga 7 jam per hari juga mengalami perubahan menjadi 1 hingga 4 jam per hari. Perubahan ini disebabkan oleh diterapkannya kebijakan PPKM Darurat Jawa-Bali yang bersamaan dengan kegiatan PKL, dan karena adanya staf kantor Lily Agency yang terkonfirmasi positif Covid-19. Pertemuan *offline* dilakukan berdasarkan kesepakatan bersama mentor masing-masing peserta PKL. Berikut adalah realisasi dari rencana kegiatan PKL di AIA Financial Lily Agency:

Tabel 4. Realisasi Kegiatan PKL AIA Financial Lily Agency

Kegiatan	Juli					Agustus			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Perkenalan dengan mentor dan rekan PKL lain.									
<i>Training</i> – Pengenalan AIA, materi asuransi tradisional & <i>unit link</i> , serta pembagian tim/mentor.									
<i>Training</i> – Materi produk APPP.									
<i>Training</i> – Materi produk PHSE.									
<i>Training</i> – Materi produk Proterm Protection.									
<i>Training</i> – Materi produk Sehat Seratus.									
<i>Training</i> – Materi bank nama.									
<i>Training</i> – Membahas bank nama dan materi <i>how to sell & objection</i> .									
Sesi <i>mentoring</i> dengan mentor.									
Sesi <i>sharing</i> oleh rekan PKL dan <i>review</i> dari mentor.									
<i>Review</i> dan evaluasi bank nama.									
Webinar <i>sharing</i> bersama agen dari <i>agency</i> lain.									
Kegiatan mandiri: menghubungi calon nasabah dan membuat janji bertemu/ <i>online meeting</i> .									
Kegiatan mandiri: menghubungi dan bertemu/ <i>online meeting</i> dengan calon nasabah.									
Kegiatan mandiri: <i>follow up</i> calon nasabah.									
Kunjungan dosen pembimbing.									

Selama kegiatan PKL di AIA Financial Lily Agency kurang lebih dua bulan, banyak hal yang dapat dipelajari, tidak hanya secara teori tetapi juga secara praktik. Hal yang dapat dipelajari selama proses PKL berlangsung kebanyakan berkaitan dengan *marketing* dan asuransi. Peserta PKL diposisikan sebagai *life planner*, di mana harus melakukan *approaching*, *fact finding*, hingga mencari produk yang paling sesuai dengan kebutuhan calon nasabah. Selain berhubungan langsung dengan calon nasabah, peserta PKL juga dapat memahami lingkungan kerja *life planner* AIA Financial yang berubah karena kebijakan PPKM, dan WFH.

Keadaan pandemi seperti saat ini mungkin memotivasi seorang *life planner* untuk memperkenalkan asuransi, juga menjual produk asuransi secara lebih baik

lagi karena masih ada hubungan antara produk asuransi dengan kesehatan. Namun, dengan kebijakan-kebijakan baru seperti PPKM dan WFH tentunya juga akan dapat memengaruhi motivasi seorang *life planner*. Selama kegiatan PKL, peserta PKL merasakan kebijakan PPKM dan WFH sedikit menghambat dan mengurangi motivasi untuk dapat bertemu dengan calon nasabah secara langsung. Selain itu, kegiatan *fact finding* juga terhambat karena proses komunikasi terbatas hanya dilakukan secara *online*.