

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN PKL**

#### **2.1 Perencanaan Praktik Kerja Lapangan**

Praktik kerja lapangan dilaksanakan pada AIA Financial Lily Agency. Pemilik dari AIA Financial Lily Agency adalah Ibu Lily Andrianie Gunawan. Pembimbing selama praktik kerja lapangan adalah Bapak Alexander Antolis yang juga berperan sebagai *Agency Manager*. Jam kerja selama PKL dilaksanakan adalah pukul 09:00 – 16:00 (Senin-Kamis) saat perkuliahan masih libur. Saat perkuliahan sudah dimulai kembali terjadi perubahan yakni hari pelaksanaan PKL diubah menjadi Selasa – Jumat. Tidak ada *dresscode* khusus yang diminta oleh perusahaan selama menjalankan PKL disana hanya diwajibkan berpakaian rapi, bercelana panjang dan juga mengenakan sepatu. Kegiatan PKL ditempuh selama 3 bulan (tidak penuh) mulai dari 12 Januari 2021 – 14 April 2021. Total jam pelaksanaan PKL yang dilakukan adalah 336 jam, perhitungan ini berdasarkan dari absensi PKL.

#### **2.2 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **2.2.1 Profil PT AIA Financial Indonesia**

PT AIA Financial Indonesia merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa yang terkemuka di Dunia. Pada tahun 2009, PT AIG Life berubah nama menjadi PT AIA Financial. Berdasarkan surat nomor 042//LGL-AIGL/Srt/V/2009 tanggal 27 Mei 2009 dan sesuai Salinan Akta Pernyataan

Keputusan Pemegang Saham PT AIG Life nomor 35 tanggal 29 April 2009 yang dibuat oleh notaris Merryana Suryana, SH dan disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia meliputi Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU – 21773.AH.01.02 Tahun 2009 tanggal 19 Mei 2009 menyatakan bahwa surat Menteri Keuangan nomor S-078/MK.5/2005 tanggal 1 Februari 2005 berlaku untuk nama baru PT AIA FINANCIAL yang sebelumnya PT AIG Life.

AIA di Indonesia merupakan anak perusahaan AIA Group. AIA menawarkan berbagai produk asuransi, termasuk asuransi dengan prinsip Syariah yang meliputi asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan diri, asuransi yang dikaitkan dengan investasi, program kesejahteraan karyawan, program pesangon, dan program Dana Pensiun (DPLK). Produk-produk tersebut dipasarkan lebih dari 10.000 tenaga penjual berpengalaman dan profesional melalui beragam jalur distribusi seperti keagenan, *bancassurance and corporate solutions (Pension and Employee Benefits)*.

Berdasarkan Laporan Kinerja Tahunan Asuransi Jiwa Indonesia 2014, AIA menempati peringkat kedua perusahaan asuransi jiwa di Indonesia dalam hal *Total Weighted Premium Income* (TWPI) dengan pangsa pasar 10,3 persen. TWPI AIA tahun 2014 bertumbuh sebesar 23 persen dari tahun sebelumnya menjadi Rp8,1 triliun. AIA juga tercatat sebagai tiga besar perusahaan asuransi jiwa di Indonesia untuk perolehan *New Business Total Weighted Premium*

*Income* (NBTWPI) dengan pangsa pasar 8,5 persen. AIA mencatat pertumbuhan NBTWPI sebesar 10 persen menjadi Rp2,3 triliun di 2014.

### **2.2.2 Visi dan Misi AIA Financial Lily Agency**

Visi Perusahaan

- Menjadi penyedia jasa keuangan yang paling dibutuhkan dan terpercaya di Indonesia.

Misi Perusahaan

- Untuk meningkatkan kehidupan masyarakat Indonesia dengan memenuhi kebutuhan *financial* mereka yang senantiasa berubah sambil memahami harapan para pemegang polis, mitra perusahaan dan pemegang saham.

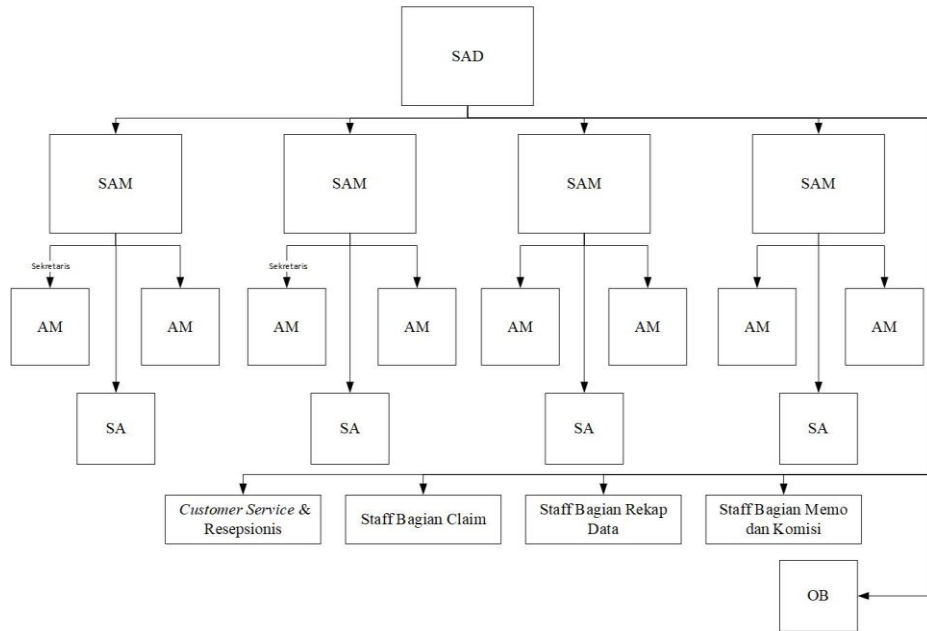
### **2.2.3 Sejarah AIA Financial Lily Agency**

PT AIA Financial Lily Agency Malang adalah agency dari perusahaan AIA pusat yang berada di Jakarta. Pemilik dari PT AIA Financial Lily Agency adalah Ibu Lily Andrianie Gunawan. PT AIA Financial Lily Agency Malang ini merupakan salah satu dari 20 kantor AIA yang berada di Malang. PT AIA Financial Lily Agency ini berdiri pada tahun 2012 yang berarti telah berdiri selama 8 tahun di kota Malang. PT AIA Financial Lily Agency Malang ini berlokasi di Jalan Raya Langsep No 38.



**Gambar 1 Lokasi Kantor AIA Lily Agency**

## 2.2.4 Struktur Organisasi



**Gambar 2 Struktur Organisasi di AIA Lily Agency**

## 2.2.5 Job Description

### 1. Senior Agency Director (SAD)

- a. Menggambarkan dan mengelola *Quality Management System* dalam perusahaan sesuai standard yang berlaku.
- b. Memimpin dan mengelola *Process and Product Quality* berdasarkan hasil analisa terhadap data-data statistik proses dan kualitas produk.
- c. Memimpin jalannya *Meeting Leader* evaluasi bersama dengan agen lainnya
- d. Menyelenggarakan pelatihan terkait dengan kualitas terhadap seluruh agen yang bekerja di bawah pimpinannya
- e. Bertanggung jawab dalam hal penguasaan produk dan segala peraturan yang ditetapkan perusahaan asuransi
- f. Memberikan penjelasan dan edukasi secara jelas dan rinci kepada calon tertanggung yang berkenaan dengan produk asuransi, termasuk segala macam hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung
- g. Melayani dan membantu tertanggung dalam hal yang berkaitan dengan asuransi, seperti mengajukan klaim asuransi
- h. Melaksanakan tugas dan berusaha mencapai target yang telah menjadi kesepakatan

- i. Memelihara hubungan baik dengan pemegang polis
- j. Memberikan konsultasi ataupun membantu mencari solusi untuk pihak tertanggung jika terdapat masalah

## 2. Senior Agency Manager (SAM)

- a. Berkoordinasi dengan *Agency Manager* untuk melakukan evaluasi tim bersama dan memastikan target tim terpenuhi
- b. Membahas bersama dengan *Senior Agency Manager* terkait pelatihan (*training*) untuk pengetahuan dan kualitas terhadap seluruh agen
- c. Mengikuti *Meeting Leader* bersama dan membahas acara yang akan diselenggarakan selanjutnya
- d. Bertanggung jawab dalam hal penguasaan produk dan segala peraturan yang ditetapkan perusahaan asuransi
- e. Memberikan penjelasan dan edukasi secara jelas dan rinci kepada calon tertanggung yang berkenaan dengan produk asuransi, termasuk segala macam hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung
- f. Melayani dan membantu tertanggung dalam hal yang berkaitan dengan asuransi, seperti mengajukan klaim asuransi
- g. Melaksanakan tugas dan berusaha mencapai target yang telah menjadi kesepakatan

- h. Memelihara hubungan baik dengan pemegang polis
- i. Memberikan konsultasi ataupun membantu mencari solusi untuk pihak tertanggung jika terdapat masalah

### 3. Agency Manager (AM)

- a. Berkoordinasi dengan para *Producer* dan *Senior Agency Manager* untuk melakukan evaluasi tim dan memastikan para *Producer* mencapai targetnya
- b. Mengikuti *Meeting Leader* dan membahas acara yang akan diselenggarakan selanjutnya
- c. Bertanggung jawab dalam hal penguasaan produk dan segala peraturan yang ditetapkan perusahaan asuransi
- d. Memberikan penjelasan dan edukasi secara jelas dan rinci kepada calon tertanggung yang berkenaan dengan produk asuransi, termasuk segala macam hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung
- e. Melayani dan membantu tertanggung dalam hal yang berkaitan dengan asuransi, seperti mengajukan klaim asuransi
- f. Melaksanakan tugas dan berusaha mencapai target yang telah menjadi kesepakatan
- g. Memelihara hubungan baik dengan pemegang polis

h. Memberikan konsultasi ataupun membantu mencari solusi untuk pihak tertanggung jika terdapat masalah

4. Standar Agent (SA) / Producer

a. Melakukan konsultasi dan evaluasi bersama *leader* masing-masing

b. Bertanggung jawab dalam hal penguasaan produk dan segala peraturan yang diperlakukan oleh perusahaan asuransi

c. Memberikan penjelasan dan edukasi secara jelas dan rinci kepada calon tertanggung yang berkenaan dengan produk asuransi, termasuk segala macam hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung

d. Melayani dan membantu tertanggung dalam hal yang berkaitan dengan asuransi, seperti mengajukan klaim asuransi

e. Melaksanakan tugas dan berusaha mencapai target yang telah menjadi kesepakatan

f. Memelihara hubungan baik dengan pemegang polis

g. Memberikan konsultasi ataupun membantu mencari solusi untuk pihak tertanggung jika terdapat masalah

5. Customer Service dan Resepsionis

a. Menjadi resepsionis untuk menerima tamu

b. Menjalani hubungan yang baik dengan nasabah (*Customer Relation Officer*)



- c. Sebagai komunikator, menjadi penghubung pesan dari salah agen atau pimpinan di kantor kepada pelanggan atau relasi
- d. Membantu pelanggan dengan keluhan dan pertanyaan, memberi pelanggan informasi tentang produk dan layanan, dan memproses ilustrasi. Dengan membantu pelanggan memahami produk dan menjawab pertanyaan tentang kebutuhan nasabah

#### 6. Staf Bagian Klaim / Cashier

- a. Melakukan verifikasi pengecekan keaslian dari segala dokumen pendukung biaya operasional yang diajukan oleh karyawan
- b. Melakukan pencairan dana
- c. Melakukan klaim dengan mengirimkan data-data tersebut dikirimkan ke kantor pusat untuk dilakukan *reimbursement* (klaim/pencairan)
- d. Mengisi buku induk yang akan dijadikan acuan bilamana terjadi selisih atau terjadi kesalahan dalam proses pencairan
- e. Melakukan analisa terhadap klaim/kerugian yang dialami tertanggung
- f. Membuat laporan kerugian (*Nonfication Of Loss*) kepada divisi klaim kantor pusat
- g. Membuat LKS (Laporan Kerugian Sementara) yang dimasukan ke data komputer sentral

- h. Membuat analisa perhitungan ganti rugi terhadap tertanggung dengan angka wajar
- i. Membuat LKP (Laporan Kerugian Pasti), nota debit/kredit, kwitansi sebagai bukti pembayaran klaim
- j. Meminta dana kepada divisi pendanaan pusat

#### 7. Staf Bagian Rekap Data

- a. Bertanggung jawab untuk merekap semua polis dari setiap agen yang ada di kantor
- b. Mencatat dan melakukan pembaharuan untuk setiap data polis yang ada bila ada perubahan yang dilakukan berkaitan dengan polis tersebut

#### 8. Staf Bagian Memo dan Komisi / Underwriting

- a. Bertanggung jawab dalam hal menilai dan menafsirkan sebuah risiko (identifikasi risiko, evaluasi risiko, pengendalian risiko) yang dimiliki oleh calon tertanggung untuk dapat nantinya ditentukan kelayakan sebuah risiko tersebut di tanggung atau tidak serta tugas *underwriting* yang lainnya juga berkaitan dengan bagaimana risiko ditafsirkan dalam bentuk nilai (premi)
- b. Melakukan analisis atas data-data yang masuk ke komputer sentral
- c. Menilai produktifitas karyawan

### 2.2.6 Logo AIA Financial Lily Agency



Gambar 3 Logo AIA Lily Agency Malang

### 1.3 Paparan Kegiatan

Selama proses kegiatan PKL di AIA Financial Lily Agency Malang, penulis mempelajari banyak hal yang berkaitan dengan marketing dan asuransi. Penulis melakukan kegiatan selalu bersama dengan pembimbing PKL yaitu Bapak Alexander Antolis. Berikut ini merupakan tabel kegiatan yang dilakukan selama proses PKL yang berlangsung mulai tanggal 12 Januari 2021 – 14 April 2021.

Tabel 1 Paparan Kegiatan

<b>Pertemuan ke-</b>	<b>Waktu</b>	<b>Rincian Kegiatan</b>
1-7	8 jam (09.00-17.00)	Pembekalan materi dasar mengenai asuransi dan jenis asuransi
8-14	8 jam (09.00-17.00)	Pembelajaran mengenai produk AIA dan bedah polis asuransi
9-21	8 jam (09.00-17.00)	Pembelajaran mengenai marketing

<b>Pertemuan ke-</b>	<b>Waktu</b>	<b>Rincian Kegiatan</b>
22-28	8 jam (09.00-17.00)	Melakukan survey, bertemu dengan nasabah, dan belajar menghitung biaya unit link
29-35	8 jam (09.00-17.00)	Melakukan survey, bertemu dengan nasabah, dan belajar menghitung biaya unit link
36-42	8 jam (09.00-17.00)	Melakukan bertemu dengan nasabah, bedah polis, dan belajar menghitung biaya unit link

Pada kegiatan PKL yang dilakukan penulis dalam rentang periode 12 Januari 2021 – 14 April 2021, penulis dapat menyimpulkan ada 4 kegiatan yang dilakukan dalam rentang periode tersebut:

1. Mempelajari mengenai apa itu asuransi
2. Mempelajari mengenai produk-produk yang ada di perusahaan asuransi terkait PT AIA Financial
3. Mempelajari mengenai perhitungan biaya – biaya yang ada di asuransi (seperti: biaya akuisisi, biaya admin, biaya top-up, biaya *free look*, biaya dasar, dll)

4. Mempelajari bagaimana caranya menawarkan langsung produk kepada nasabah (Bertemu dan berinteraksi langsung dengan nasabah)