

RINGKASAN EKSEKUTIF

Program *project case improvement* bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan, menganalisis akar permasalahan, dan memberikan alternatif-alternatif solusi bagi PT Surya Jaya Raya, khususnya Tim Elite Force. Laporan *project case improvement* ini disusun berdasarkan hasil observasi yang bersifat partisipatif melalui kegiatan magang selama empat bulan, survei, dan wawancara.

Hasil survei dan observasi menampilkan masalah dalam Tim Elite Force. Permasalahan utamanya adalah sulitnya penerimaan informasi produk oleh calon nasabah yang disebabkan oleh rendahnya probabilitas penjualan karena kurangnya keterampilan agen dan kurangnya aktivitas penjualan, serta kinerja situs perusahaan yang masih buruk. Teori yang mendasari alternatif solusi yang ditawarkan adalah teori dasar produk asuransi, manajemen komunikasi pemasaran untuk memasarkan asuransi, proses pembelajaran konsumen, dan metode evaluasi alternatif solusi.

Proyek ini menawarkan beberapa alternatif solusi untuk mengatasi masalah yang bertujuan meningkatkan penjualan melalui peningkatan efisiensi dan efektivitas agen dalam menyampaikan informasi produk kepada calon nasabah. Alternatif solusi tersebut adalah:

1. Mengadakan pelatihan khusus untuk mengembangkan keterampilan agen sesuai dengan kebutuhan agen.

2. Mengadakan seminar terbuka yang mempresentasikan produk asuransi dan investasi kepada calon nasabah.
3. Memperbaharui konten dan fitur situs perusahaan menjadi lebih interaktif dan lebih mempromosi agen.

Alternatif solusi tersebut dievaluasi untuk menentukan skala prioritas pelaksanaannya. Penentuan prioritas tersebut bukan berarti hanya satu solusi yang dilaksanakan karena setiap solusi saling mendukung.



EXECUTIVE SUMMARY

The main objective of project case improvement program are identifying problems, analyzing the root causes, and proposing various alternatives of solution for PT Surya Jaya Raya, in particular the Elite Force Team. This project case improvement report is compiled based on observation during the internship that had been done for about four months, survey, and interview.

The results of survey and observation depicts the problem in Elite Force Team. The main problem is some agents face difficulties in delivering product information to prospective customers, that caused by low closing rate because of lack of skills, low selling activity, and poor company's website performance. The underlying theories used are basic theory of insurance product, marketing communication management for insurance marketing, consumer learning process, and methods to evaluate alternatives of solution.

This project offers some alternatives of solution in order to overcome the problem which aims to increase sales by enhancing efficiency and effectivity of agent in delivering product informations to prospective customers. The alternatives are as follow:

1. Conduct specialized training classes to develop skills based on agent's needs.
2. Conduct a workshop to present insurance and investment products to prospective customers.

3. Renewal the contents and features of company's website to make it more interactive and promoting agents.

The evaluation is done to determine the priority of each alternatives. It does not mean only one solution will be done because they are interrelated.

