

BAB III
KONSEP UMUM TENTANG *TELEMARKETING* DAN GAMBARAN UMUM
TELEMARKETING DI AXA MANDIRI

3.1. *Telemarketing*

3.1.1. Pengertian *Telemarketing*

Telemarketing merupakan salah satu media yang digunakan dalam penerapan pemasaran langsung (*Direct Marketing*) dan merupakan pula bentuk dominan dari pemasaran langsung. Ada beberapa definisi tentang telemarketing, Menurut Bob Stone seorang pakar *Direct Marketing*. "*Telemarketing* mendayagunakan telekomunikasi canggih dan teknologi telekomunikasika dikombinasikan dengan *personal selling* dan keterampilan pelayanan untuk menolong perusahaan menjaga hubungan dekat dengan pelanggan dan pelanggan potensial (*potensial customer*), menaikkan penjualan dan meningkatkan produktifitas", sedangkan Burns mendefenisikan sebagai "Sumber daya manusia dikombinasikan dengan teknologi komunikasi yang ditujukan untuk menaikkan, penjualan, laba, pelayanan pelanggan, dan produktifitas dengan cara professional.

Dari definisi diatas, dapat dapat di ambil kesimpulan bahwa telemarketing adalah sebuah media telekomunikasi yang di kombinasikan dengan keterampilan sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan, laba dan meningkatkan pelayanan perusahaan. Saat ini telemarketing merupakan sebuah trend pemasaran suatu produk barang atau jasa guna menjadi bagian dari usaha untuk meningkatkan pelayanan dan penjualan sebuah usaha ekonomi. Ini sejalan dengan munculnya teknologi – teknologi komunikasi yang semakin canggih sehingga para pelaku usaha juga mengimbangi dengan menciptakan media pemasaran yang menggunakan media elektronik tersebut (Achsas 1998, 13)

3.1.2. Jenis *Telemarketing*

Telemarketing merupakan bentuk dominan dari pemasaran langsung. *Telemarketing* meliputi pemakaian telepon keluar untuk menjual produk-produk melalui telepon atau menjalankan fungsi pemasaran lainnya dan usaha pemasaran melalui telepon yang masuk yang di arahkan mengambil order dan melayani para pelanggan.

Jenis telemarketing dibagi menjadi 2, berdasarkan kontak yang dilakukan yaitu:

1. *Telemarketing Inbound (telemarketing masuk)*

Telemarketing tipe inbound berarti bahwa agen telemarketing hanya menunggu telepon masuk . Agar inbound telemarketing berjalan optimal, agen telemarketing harus menerapkan nomor 0800, dimana pulsa telepon tidak ditanggung oleh pelanggan, tetapi selalu ditanggung oleh agen. Selain itu promosi harus dijalankan dengan gencar, karena hanya lewat promosi atau iklan saja calon pelanggan akan tahu produk agen dari telemarketing dan sebagai sarana pemberitahu pelanggan bila ada produk baru. Tipe ini adalah tipe *telemarketing* paling efektif, karena penelepon adalah pelanggan atau calon pelanggan dengan keinginan beli tinggi. Fungsi Caller ID pada sistem *telemarketing inbound* sangat berperan.

2. *Telemarketing Outbound (telemarketing keluar)*

Yaitu *telemarketing* yang dilakukan dengan cara produsen melalui pusat layanan telepon (*call center*) melakukan panggilan ke pelanggan yang dituju secara langsung yang bertujuan baik untuk membukak *account* baru, memenuhi syarat petunjuk periklanan serta melayani bisnis yang ada, termasuk pemesanan ulang dan layanan pelanggan.

Selain jenis yang di kemukakan di atas, terdapat juga empat jenis telemarketing yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan, yaitu:

1. *Tele-penjualan (Telesales)*

Menerima pesanan dari catalog atau iklan dan juga melakukan telepon keluar.

2. *Tele-jangkauan (Telecoverage)*

Menelepon pelanggan untuk mempertahankan dan memelihara hubungan dengan pelanggan-pelanggan utama.

3. *Telepropecting*

Mengaktifkan dan mengkualifikasikan calon-calon baru untuk ditutup saluran penjualan lain.

3.1.3. Tujuan Telemarketing

Telemarketing adalah aktifitas yang bertujuan untuk:

1. Membangun minat kepada produk/layanan kita

Untuk tujuan ini, *telemarketing* berusaha menawarkan keuntungan-keuntungan yang akan pelanggan dapatkan jika membeli produk/layanan Kita. Diharapkan calon pelanggan yang tadinya belum berminat mengenai produk atau layanan kita akan tertarik untuk menggunakan produk atau layanan Kita.

2. Membuat kesempatan menjual

Pada tahap ini, kita berusaha membujuk calon pelanggan untuk membeli produk atau layanan Kita.

3. Menyediakan informasi

Untuk tujuan menyediakan informasi, perusahaan dapat melakukan *telemarketing* kepada pelanggan-pelanggan yang sudah ada untuk menginformasikan produk atau layanan terbarunya.

4. Menerima *feedback* dari pelanggan

Dalam *telemarketing* kita juga dapat melakukan evaluasi mengenai bagaimana pelanggan melihat dan menggunakan produk/layanan kita.

Dari evaluasi ini kita dapat mengembangkan produk/layanan kita sesuai harapan dari pelanggan.

5. Membuat *appointment*

Setelah kita berinteraksi cukup lama dalam percakapan *telemarketing*, langkah selanjutnya adalah melakukan kunjungan kepada calon pelanggan kita. Untuk itu kita membuat *appointment* untuk presentasi produk/layanan kita.

6. Membuat *prospect lead*

Aktifitas ini terkait dengan penjualan yaitu menjaring calon pelanggan yang mungkin tertarik untuk membeli dan menggunakan produk atau layanan kita. (PT. Prowed Indonesia, 2019)

3.2. Gambaran Umum *Telemarketing* di Axa Mandiri

3.2.1. Sejarah Axa Mandiri

Axa di Indonesia merupakan bagian dari Axa group, salah satu perusahaan asuransi dan manajemen aset terbesar di dunia, dengan 161.000 karyawan lebih dari 103 juta nasabah di 59 negara, Axa telah di akui oleh interbrand sebagai merek asuransi nomor satu di dunia selama enam tahun berturut-turut (2009-2014). Axa beroperasi dengan fokus pada asuransi jiwa, asuransi umum dan manajemen aset melalui jalur multi distribusi yaitu *bancassurance, keagenan, broker, digital, telemarketing* dan *corporate solution*.

PT Axa Mandiri merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa yang banyak dikenal oleh masyarakat sampai pelosok negeri. Perusahaan yang baru berdiri di tahun 2004 ini dengan cepatnya sudah memiliki 2 juta nasabah. Banyaknya nasabah ini tidak luput dari peran induk perusahaan asuransi terbesar di dunia dan Bank Mandiri sebagai Bank BUMN terbesar se Indonesia dimana memiliki 5 juta nasabah. Axa hanya berkolaborasi dengan Bank Mandiri sebagai fokus strategi peningkatan penjualan produk untuk mencapai leader penjualan terbanyak setiap tahunnya.

Axa mandiri menawarkan layanan perencanaan keuangan melalui berbagai produk asuransi yang memberikan nilai tambahan kepada nasabah Bank Mandiri dan perusahaan-perusahaan anak Bank Mandiri. Untuk bisnis individu (ritel). PT Axa Mandiri terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

3.2.2. Visi Dan Misi Perusahaan Axa Mandiri

Visi PT Axa Mandiri di tahun 2016 yaitu menjadikan Axa Mandiri sebagai perusahaan asuransi pilihan di Indonesia. Dengan ini “mendefinisikan solusi perencanaan keuangan dengan menjadi *available, reliable, attentive*.

3.2.3. Produk Axa Mandiri

Asuransi Axa Mandiri adalah produk asuransi perusahaan asuransi Axa Mandiri untuk perlindungan bagi berbagai jenis dan ukuran bisnis. Mulai dari usaha mikro, UKM, perusahaan besar hingga perusahaan multinasional, Axa Mandiri menjawab kebutuhan akan perlindungan dari risiko-risiko dari setiap jenis dan ukuran bisnis secara efektif dengan pilihan produk yang fleksibel dan hemat biaya. Program asuransi jiwa sebagai core produk inti dari PT Axa Mandiri yaitu:

1. Asuransi Mandiri Sejahtera Mapan

Axa Mandiri memahami akan pentingnya kebutuhan perencanaan keuangan dan perlindungan bagi anda dan keluarga untuk menjamin masa depan saat menghadapi resiko dan ketidak pastian dalam hidup. Untuk itu Axa Mandiri menghadirkan produk asuransi mandiri sejahtera mapan yang menawarkan perlindungan asuransi optimal dalam menjalani rutinitas keseharian sekaligus perencanaan financial dimasa mendatang melalui penempatan dan investasi pilihan.

Keunggulan dar asuransi Mandiri sejahtera Mapan:

- a) Fasilitas Cuti Premi yaitu memungkinkan pemegang polis membayar premi dalam jangka waktu tertentu dan proteksi yang dimiliki masih

tetap berjalan sepanjang dana investasi mencukupi untuk membayar semua biaya.

- b) *Loyalty Bonus* yaitu besarnya *loyalty* bonus ini sesuai dengan hasil kinerja investasi yang dilakukan perusahaan dan tidak dijamin. *Loyalty* bonus hanya dapat digunakan untuk unit tambahan.
- c) *Cooling Off Period* yaitu Mandiri sejahtera mapan memberikan keleluasan waktu bagi pemegang polis selama 14 hari sejak tanggal berlakunya polis untuk mempelajari isi polis.

2. Asuransi Mandiri investasi Sejahtera Plus

Program asuransi mandiri investasi sejahtera plus diperuntukan bagi anda yang menginginkan perlindungan diri sekaligus jaminan financial di masa mendatang melalui investasi.

Manfaat asuransi mandiri investasi sejahtera plus adalah:

- a) Hasil investasi optimal sesuai dengan jenis dana investasi pilihan anda.
- b) Santunan meninggal selain karena kecelakaan sebesar 125% dari premi dasar ditambah dengan nilai investasinya.
- c) Tambahan manfaat sebesar 125% dari premi dasar apabila tertanggung meninggal dunia akibat kecelakaan pada usia 18-60 tahun.

Keunggulan asuransi mandiri investasi sejahtera plus adalah:

- a) Hanya satu kali penempatan dana investasi
- b) Perlindungan asuransi jiwa hingga 100 tahun.
- c) *Loyalty* bonus yang diberikan dari tahun ke-10 dan setiap kelipatan 5 tahun berikutnya.
- d) Dana dapat ditarik kapan saja tanpa dikenakan biaya tambahan.
- e) Hasil investasi bebas pajak setelah 3 tahun.
- f) Fleksibilitas dalam menambahkan premi investasi tambahan.
- g) Kebebasan memilih mata uang rupiah atau dollar.

3. Asuransi Mandiri Jiwa Sejahtera

Program asuransi mandiri jiwa sejahtera didedikasikan bagi anda yang mendambakan perlindungan financial dari resiko ketidakpastian hidup seperti kematian atau kecelakaan.

Manfaat asuransi mandiri jiwa sejahtera adalah Keunggulan dari asuransi mandiri jiwa sejahtera adalah:

- a) Pilihan periode asuransi yang fleksibel (1, 5 dan 10 tahun) dan dapat diperpanjang sesuai dengan kebutuhan anda.
- b) Fleksibilitas dalam menambahkan asuransi tambahan sesuai kebutuhan anda.
- c) Pilihan metode pembayaran yang bervariasi.
- d) Fleksibilitas cara pembayaran premi, baik melalui pindah buku maupun autodebit rekening Bank Mandiri.
- e) Kebebasan memilih mata uang rupiah atau dollar.
- f) Fleksibilitas cara pembayaran premi, baik melalui pindah buku maupun autodebit rekening Bank Mandiri.

4. Asuransi Mandiri Jaminan Kesehatan

Asuransi mandiri kesehatan merupakan produk asuransi kesehatan yang memberikan perlindungan bagi anda dan keluarga saat harus menjalani perawatan medis di rumah sakit.

Manfaat asuransi mandiri jaminan kesehatan:

- a) Penggantian biaya harian kamar inap rumah sakit sampai dengan Rp. 1 juta per hari.
- b) Penggantian biaya bedah sampai dengan Rp10 juta per pembedahan.
- c) Penggantian biaya transportasi ke rumah sakit sampai dengan Rp1 juta untuk setiap rawat inap.
- d) Manfaat santunan meninggal dunia karena kecelakaan dan manfaat pengembalian premi dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam ketentuan umum polis.

Keunggulan asuransi mandiri jaminan kesehatan adalah:

- a) Pengembalian 100% premi yang telah dibayarkan apabila tidak terjadi klaim dalam periode 5 tahun berturut-turut.
- b) Diskon 10% atas total premi yang dibayarkan apabila mengikutsertakan suami/istri dan anak-anak.
- c) Cukup membayar 10 bulan premi untuk pembayaran premi tahunan.

5. Asuransi Mandiri Protection

Program asuransi mandiri protection diberikan kepada pemilik kartu kredit dari Bank Mandiri dengan jaminan financial bagi pemilik maupun keluarganya saat terjadi resiko yang tidak diinginkan.

Manfaat asuransi mandiri protection adalah:

- a) Seluruh tagihan kartu Bank Mandiri akan dilunasi.
- b) Santunan duka sebesar 200% dari saldo tagihan kartu kredit apabila nasabah meninggal dunia.
- c) Santunan 100% dari saldo tagihan kartu kredit apabila nasabah mengalami cacat tetap total.
- d) Apabila nasabah mengalami cacat sementara, tagihan minimum kartu kredit sebesar 10% atau Rp. 100.000 (mana yang lebih beesar) akan dibayarkan setiap bulanya selama maksimal 12 bulan.
- e) No Claim bonus besar 20% dari seluruh premi asuransi mandiri protection yang telah ditagihkan akan dikembalikan ke kartu kredit anda setiap periode 3 tahun (syarat dan ketentuan berlaku).

Keunggulan dari asuransi mandiri protection adalah:

- f) No claim bonus sebesar 20% dari seluruh premi asuransi mandiri protection yang telah ditagihkan akan dikembalikan ke krtu kredit anda setiap periode 3 tahun(syarat dan ketentuan berlaku).

6. Asuransi Mandiri Family Care

Program asuransi ini memberikan perlindungan bagi keluarga anda berupa manfaat uang pertanggungan sebagai pengganti penghasilan sementara apabila mengalami risikomeninggal dunia dalam masa pertanggungan.

Manfaat asuransi mandiri family care adalah:

- 1) Santunan meninggal dunia sebesar 100% uang pertanggungan jika tertanggung meninggal akibat sakit maupun kecelakaan.
- 2) Penegembalian premi hingga 60% dari total premi yang telah dibayarkan selama 5 tahun, jika polis tidak pernah batal selama 5 tahun berturut-turut.
- 3) Pilihan plan yang bervariasi dengan minimal premi Rp. 100.000 per bulan dan maksimal premi Rp. 400.000 per bulan.

7. Asuransi Mandiri Tabungan Rencana

Program asuransi mandiri tabungan rencana dirancang agar anda dapat mempersiapkan dan mewujudkan impian masa depan anda dengan lebih baik, seperti pernikahan, menyekolahkan anak, melakukan perjalanan ibadah, wisata, hingga mempersiapkan pension. Manfaat asuransi mandiri tabungan rencana adalah:

- a) Perlindungan asuransi gratis bagi penabung di Bank Mandiri hingga Rp5 juta/perbulan.
- b) Pengajuan asuransi tanpa melalui proses underwriting.
- c) Periode sisa angsuran akan dilanjutkan apabila tertanggung meninggal dunia atau menderita cacat tetap total.

8. Asuransi Mandiri Kecelakaan Diri

Program asuransi ini memberikan santunan kepada ahli waris, jika tertanggung mengalami risiko meninggal dunia yang diakibatkan oleh kecelakaan.

Manfaat asuransi mandiri kecelakaan diri adalah:

- a) Santunan meninggal dunia selama 2 bulan. Kecelakaan sebesar Rp. 25.000.000 per tertanggung.
- b) Periode perlindungan selama 2 bulan.

9. Asuransi Mandiri Secure Plan

Asuransi mandiri secure plan merupakan program asuransi jiwa bejangka dengan premi terjangkau yang memberikan perlindungan bagi masa depan anda dan orang-orang yang anda cintai.

Manfaat asuransi mandiri secure plan adalah:

- a) Santunan meninggal dunia sebesar 200% uang pertanggungan yang disebabkan karena kecelakaan.
- b) Pengembalian premi pada akhir tahun ke-5 (lima) dan akhir tahun ke-10 (sepuluh) dengan total penegembalian samai dengan 110% dari total premi yang yang telah dibayarkan selama 5 tahun, apabila polis masih aktif/tidak pernah mengajukan klaim.

Keunggulan adari asuransi mandiri secure plan adalah:

- a) Memberikan perlindungan selama 10 tahun hanya dengan membayar premi selama 5 tahun.
- b) Premi dijamin tetap selama 5 tahun.
- c) Tidak ada masa tunggu untu pengajuan produk asuransi ini.
- d) Pengembalian premi sampi dengan 110% dari premi yang telah dibayarkan apabila tidak terjadi klaim dalam periode 10 tahun berturut-turut.

10. Asuransi Mandiri Proteksi Kanker

Axa Mandir menyediakan program asuransi mandiri proteksi kanker yang akan membayarkan sejumlah manfaat bila anda terdiagnosa atau meninggal dunia akibat mengalami penyakit kanker.

Manfaat asuransi mandiri proteksi kanker adalah:

- a) Menyediakan perlindungan atas semua jenis kanker

Keunggulan dari asuransi mandiri proteksi kanker adalah:

- (1) Potongan pembayaran premi sebesar 10% pada tahun pertama.
- (2) Pengembalian 25%, 50%, dan 100% dari premi yang telah dibayarkan, apabila tidak terjadi klaim akhir tahun ke-3 (tiga),

akhir tahun ke-6 (enam), akhir tahun ke-9 (Sembilan), dan kelipatan 3 (tiga) tahun selanjutnya.

- (3) Cukup membayar 10 bulan premi untuk pembayaran premi tahunan.
- (4) Manfaat uang pertanggungan maksimal Rp. 250 juta, berupa santunan tunai yang dapat dilokasikan untuk perawatan kanker, pengobatan kanker, dan perlindungan keuangan bagi keluarga jika anda positif terdiagnosa kanker.

11. Asuransi Mandiri Kesehatan Prima

Kami menyadari bahwa Anda membutuhkan lebih dari sekedar perlindungan kesehatan yang menyeluruh, namun juga dapat memberikan ketenangan agar Anda lebih fokus dalam hidup Anda. Axa Mandiri memberikan solusi asuransi yang Anda inginkan melalui program asuransi mandiri kesehatan prima. Berbagai kemudahan kami tawarkan bagi Anda seperti:

- a) Perlindungan kesehatan dengan layanan terbaik dari rumah sakit swasta, dokter umum, dan dokter spesialis.
- b) Seleksi kesehatan yang sederhana, Anda yang hanya perlu menjawab 3 pertanyaan kesehatan di surat permintaan asuransi kesehatan tanpa harus melakukan *medical check-up*.
- c) Perlindungan kesehatan khusus untuk kondisi-kondisi yang sudah ada sebelumnya (*pre-existing condition*), setelah melewati 3 tahun masa tunggu (kecuali untuk plan Enhanced yang memberikan manfaat atas kondisi yang sudah ada sebelumnya/*pre-existing condition* sebesar Rp.3 juta/tahun).
- d) Plan perlindungan kesehatan pilihan hingga di seluruh dunia.

Produk asuransi tambahan (*rider*) adalah perlindungan yang dapat disertakan pada produk asuransi dasar untuk memberikan

12. Asuransi Mandiri Kesehatan Global

Apakah anda ingin memperoleh perhatian medis tepat waktu dari rumah sakit swasta, dokter, dan spesialis terbaik diseluruh dunia saat anda membutuhkannya, dan hak istimewa untuk menerima tagihan yang dibayarkan langsung oleh perusahaan asuransi anda? Jika anda ingin menerima dukungan langsung dalam keadaan darurat, pencegahan penyakit dan masalah, serta gaya hidup, setiap kali anda menginginkannya, pertimbangkan program asuransi mandiri kesehatan global yang dibuat sesuai dengan kebutuhan anda dan orang-orang yang anda kasihi.

Manfaat asuransi mandiri kesehatan global:

- a. Rumah sakit swasta dan Dokter terbaik diseluruh dunia.

Yaitu dapatkan perlindungan yang menyeluruh saat anda harus menjalani rawat inap. Untuk setiap anak berusia kurang dari 18 tahun yang menjalani rawat inap, kami juga membayar biaya akomodasi anda sehingga anda pun bisa selalu siap sedia mendampingi anak anda.

- b. Dukungan plan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pribadi anda dari penasihat pribadi setiap saat-24 jam x 7 hari.

Yaitu kapanpun dan dimanapun anda berada, anda bisa menanyakan segala hal mengenai plan asuransi mandiri kesehatan global pada Customer Care Centre. Penasihat pribadi telah ditugaskan akan membantu anda memahami apa yang bisa anda klaim, menjelaskan cara mengajukan klaim, rumah sakit mana yang ada dalam Direktori rumah sakit diseluruh dunia, dan secara umum menyediakan bantuan apapun sehingga anda bisa memaksimalkan manfaat dari plan anda.

- c. Perlindungan untuk kondisi –kondisi yang sudah ada sebelumnya (pre existing condition).

Yaitu Axa Mandiri percaya bahwa tubuh manusia memiliki potensi untuk menyembuhkan dirinya sendiri dan akan melindungi anda untuk kondisi-kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Manfaat tambahan sesuai dengan kebutuhan anda adalah:

- a) Perlindungan Kecelakaan

Memberikan perlindungan asuransi kecelakaan sebesar 100% dari uang pertanggungan jika tertanggung mengalami cacat tetap total atau meninggal dunia karena kecelakaan.

- b) Perlindungan Pembayaran Premi

Memberikan perlindungan bagi pemegang polis berupa pembebasan pembayaran premi lanjutan jika pemegang polis meninggal dunia atau mengalami cacat tetap total. Manfaat akan dibayarkan sampai dengan usia pemegang polis mencapai 60 tahun atau usia tertanggung mencapai usia 21 tahun.

- c) Perlindungan Kesehatan

Memberikan dana tunai sebagai pengganti biaya perawatan selama tertanggung dirawat di rumah sakit.

- d) Perlindungan Prima Sejahtera

Memberikan manfaat perlindungan sebesar 100% dari uang pertanggungan prima sejahtera apabila tertanggung didiagnosa menderita salah satu dari 34 penyakit kritis (mengacu kepada ketentuan yang berlaku).