

Dengan Klik Proteksi, saya yakin, AXA Life bisa semakin dipercaya oleh masyarakat Indonesia sebagai solusi layanan produk asuransi yang ideal. Kami akan selalu menjunjung kemudahan bertransaksi serta kemudahan dalam mendapatkan informasi serta mengajukan klaim. Di atas hal tersebut, kami juga sangat menjunjung tinggi keamanan data nasabah.

Saat ini, AXA Life memang secara penuh mengandalkan pemasaran lewat *telemarketing*. Namun dengan kehadiran Klik Proteksi, tahun ini kontribusi penjualan lewat *telemarketing* diharapkan 80% dan sisanya 20% lewat Klik Proteksi.

Untuk target pendapatan premi 2017, saya belum bisa membeberkan sebab hasil satu tahun 2016 juga belum keluar. Cuma, pertumbuhan di atas 10%, saya rasa bukan hal yang mustahil dicapai.

### Bekerja dengan hati

Di tengah kompetisi yang semakin berat, sebagai pimpinan saya selalu menekankan pentingnya bekerja dengan hati, supaya mereka memandang pekerjaan bukanlah sekadar rutinitas, melainkan *passion*. Ketika kita bekerja dengan hati, hal-hal yang sulit akan terasa mudah untuk dilakukan. Dan, meski dibebankan target yang tinggi sekalipun, pikiran kita akan melihatnya sebagai sesuatu yang tidak mustahil untuk dilakukan. Selain itu, dengan hati pula kita jadi tidak hitung-hitungan. Alhasil, kerja tim pun bisa terwujud dengan baik.

Bekerja dengan hati, memandang segala sesuatunya bukan sebagai beban yang berat juga akhirnya mendorong budaya inovasi untuk berkembang dalam diri setiap orang. Nah, di era digital seperti sekarang ini, yang namanya inovasi, kan, menjadi suatu keharusan dan kecepatannya pun tak bisa seperti dulu lagi. Inovasi tidak

akan bisa tumbuh dalam diri seseorang jika pikirannya terlalu terbebani dengan tantangan yang diberikan. Bekerja dengan hati pula yang membuat mata kita lebih tajam terhadap kesempatan atau *opportunity*.

Meski menjunjung tinggi *team work*, saya tetap mengharapkan adanya karyawan yang menonjol kinerjanya, sehingga bisa menjadi pemimpin. Menjegal dalam lingkungan AXA Life bukan seperti yang ada dalam pikiran orang-orang, yang negatif, tidak seperti itu. Menjegal bisa juga diartikan dengan upaya keras dari seseorang untuk mampu tampil menonjol dalam hal kinerja, tapi tetap menggunakan cara-cara yang etis.

Keberadaan karyawan yang mampu menjadi pemimpin, mampu memberi inspirasi kepada kawan-kawannya itu harus ada dalam setiap perusahaan, termasuk di AXA Life. Kebersamaan yang pasif juga tentu tidak baik bagi perusahaan.

Untuk urusan *fraud* atau memantau karyawan agar mengikuti standar operasi yang ada, kami memiliki yang *sales quality team* atau SQT. Tugasnya adalah memantau kualitas tenaga pemasaran kami.

Karena kami mengandalkan *telemarketing*, tentu percakapannya juga bisa dipantau. Jika ada yang tak sesuai dengan aturan yang kami terapkan, akan dikenai teguran, mulai dari teguran pertama sampai ketiga. Jika sampai teguran ketiga tidak ada perubahan, maka lebih baik keluar. Ini bukan saya tega atau keras. Saya selalu mempercayai adanya kesempatan. Bahwa jika seseorang melakukan kesalahan, ia berhak mendapatkan kesempatan untuk memperbaikinya. Maka, saya berikan kesempatan sampai tiga kali, terwujud dari teguran yang bisa sampai tiga kali. Lewat dari itu, berarti orang tidak mau berubah. Artinya, ia tidak bekerja dengan hati dan keberadaannya bisa mengganggu kinerja tim. □

## Inovasi Berawal dari Masalah

**Yanti** Parapat tak pernah memandang keberadaan masalah adalah sesuatu yang buruk dan menakutkan. Justru, dari masalah atau persoalan itulah, bisa lahir sebuah inovasi. Sebagai contoh, *Chief Executive Officer* (CEO) sekaligus *Sales and Business Development Director* PT AXA Life Indonesia ini menyebut layanan digital *axadirect.co.id*.

Sebelum lahir layanan digital tersebut, AXA Life kerap menerima keluhan dari nasabah, terutama menyangkut polis asuransi yang tak sampai ke alamat nasabah. Jumlahnya ketika itu, menurut Yanti, mencapai 50%. Tim AXA Life sudah mencoba berbagai cara mengatasinya, tapi tetap saja banyak keluhan masuk. "Dari situ, kami memutar otak untuk cari solusi. Jadilah *axadirect.co.id* ini," kisah Yanti.

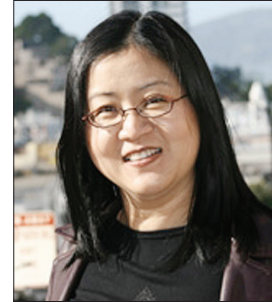
Tanpa adanya persoalan itu, lanjut Yanti, mungkin tak akan pernah ada *axadirect.co.id*. Bisnis AXA Life pun mungkin akan stagnan atau jalan di tempat.

Sejak itu, layanan digital menarik perhatian Yanti. Di bawah kepemimpinannya pula, lahirah inovasi digital selanjutnya, yakni Klik Proteksi. Aplikasi ini resmi meluncur pada 31 Januari 2017 lalu. Selain itu, Yanti mengklaim, AXA Life juga tengah menyiapkan inovasi digital lainnya. Namun, ia tak mau buru-buru meluncurkan berbagai inovasi, semata demi terlihat hebat. "Masyarakat juga membutuhkan edukasi dan hal ini tidak bisa diciptakan hanya dalam satu malam," kata perempuan kelahiran Tebing Tinggi, 17 Februari 1966, ini.

Inovasi berikutnya yang ia maksud adalah aplikasi *mobile* Klik Proteksi. Tapi, Yanti belum bersedia berbagi detail produk dan rencana peluncurannya. Sebab, menurut lulusan Michigan Ross of Business School, Michigan, Amerika Serikat ini, lebih utama memantapkan layanan terlebih dahulu, baru kemudian inovasi produk. "Nanti saja dulu, ingat edukasi, lo. Layanan sudah, inovasi produk sudah. *Mobile*? Pasti ada, tapi nanti saja, ya," ujar Yanti. □

### Refleksi

# Berkarier dalam Ekonomi Gig



**Jennie M. Xue**  
Kolumnis Internasional dan Pengajar  
Bisnis, tinggal di California, AS,  
[www.jennixue.com](http://www.jennixue.com)

**A**bad 21 merupakan era ekonomi *gig*. Anda pasti telah menikmatinya, minimal dengan kehadiran Go-Jek, Grab, dan Uber. Wujud dari ekonomi *gig* adalah kesempatan bekerja tanpa batas, kompetisi juga tanpa batas, dan penghasilan yang sudah pasti tanpa batas pula.

"*Gig*" di sini dapat diartikan bebas sebagai proyek-proyek singkat atau *assignment*. *Writing gig*, misalnya, berarti proyek penulisan (seperti *freelancer*). *Driving gig*, misalnya, berarti proyek pengantaran (seperti Uber). *Handyman gig*, misalnya, berarti proyek sebagai tukang (seperti TaskRabbit). Ini merupakan kesempatan emas bagi siapa saja untuk berkembang optimal dengan menciptakan kesempatan bagi diri sendiri. Dengan manajemen waktu yang baik, hampir mustahil untuk gagal dalam ekonomi *gig* ini.

Sungguh sangat banyak kesempatan. Perhatikanlah. Uber telah menggantikan taksi-taksi meteran. AirBnB menggantikan kamar-kamar hotel dan motel. Go-Jek menggantikan ojek-ojek tradisional.

Para pekerja lepas kini bergabung di situs-situs *freelancer*, seperti Freelancer, Upwork, Microworker, Minijobz, Short-Task, GigBucks, Fiverr, dan TaskRabbit daripada bekerja *full time* 10 jam di kantor. Dan para pengrajin bergabung dengan situs-situs, seperti Etsy dan Kuka untuk menjual produk-produk mereka daripada di toko atau mal.

Anda dapat bekerja sesuai dengan gol yang hendak dicapai. Misalnya, Anda ingin menghasilkan Rp 10 juta per hari. Ini sangat dimungkinkan. Intinya Anda hanya perlu selesaikan 10 *gig* atau menjual 10 produk senilai Rp 1 juta per hari. Dengan berbagai *skill* yang diperlukan dalam ekonomi *gig* ini, gunakan situs yang sesuai dan bangun pasar dengan cerdas.

Jika Anda sedang berpikir keras apakah saat ini adalah waktu terbaik untuk *go freelance*, jawabannya mudah: bisa jadi. Selain penghasilan tanpa batas, ekonomi *gig* memungkinkan hidup dalam ke-

seimbangan dan membuktikan *survival of the fittest*.

### Survival of the fittest

**Pertama**, hidup perlu keseimbangan fisik dan psikis. Kita perlu hidup dalam keseimbangan, di mana fisik dan psikis sama-sama optimal dan positif. Kebebasan menggunakan waktu dan sumber daya ekonomi *gig* memungkinkan berolah raga rutin, makan makanan sehat, dan meningkatkan spiritualitas secara baik.

**Kedua**, kreativitas dapat dipacu. Kompetisi sempurna dalam ekonomi *gig* memacu kreativitas agar kualitas dan kuantitas selalu dapat ditingkatkan guna memenangkan *gig*. Ini memperkuat ikatan *neurotransmitter* di dalam otak dan menjadikan diri semakin ulet dan kenyal. *Survival of the fittest* berjalan secara organik.

### Sepanjang Anda memilih untuk mengerjakan suatu gig dengan baik, Anda punya pekerjaan.



**Ketiga**, karier dapat diukur. Ekonomi *gig* merekam semua *gig* yang pernah dijalankan dan produk yang telah dijual. Pengukuran ini memudahkan evaluasi perjalanan karier dan bisnis. Analisis pasang surut juga semakin efisien dan efektif. Kembali *survival of the fittest* berjalan secara alami.

**Keempat**, kepuasan mengingat aktualisasi diri berasal dari hati, bukan "paksaan" dari luar. Setiap *freelancer* yang bekerja sesuai dengan kata hati mendapatkan kepuasan karena mereka tidak "terpaksa" bekerja di kantor yang terkadang penuh politik kantor. Mereka dapat memilih kapan bekerja dan untuk berapa lama. Sepanjang gol finansial tercapai, "sukses" di tangan.

Intinya, ekonomi *gig* memberi kesempatan bagi setiap orang untuk mempunyai pekerjaan. Tidak ada lagi kosa kata "pengangguran". Sepanjang Anda memilih untuk mengerjakan suatu *gig* dengan baik, Anda punya pekerjaan. Mudah sekali, kok, hanya dengan bergabung dengan situs-situs dan aplikasi-aplikasi ekonomi *gig* saja.

Selain solusi finansial, ekonomi *gig* meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Tidak ada lagi alasan "tidak ada waktu berolah raga", karena Anda yang menentukan sendiri kapan bekerja dan bermain. Tidak ada lagi alasan "tidak ada waktu berlibur", karena Anda dapat menentukan sendiri kapan hari kerja dan kapan hari libur. Dan tidak ada lagi istilah "saya pengangguran".

Penulis sendiri adalah pendukung ekonomi *gig* sejak belasan tahun lampau. Seorang *freelancer* dengan *skill* memadai dapat dengan mudah menggunakan berbagai situs yang mengantarnya ke muka ribuan pengguna. Dengan hanya memegang belasan klien, misalnya, ia dapat menghasilkan melampaui seorang pekerja penuh waktu di kantor.

Intinya, tentu saja *skill* yang kompetitif di era Internet ini. Tidak ada lagi kata "pengangguran". Yang ada hanyalah "kurang proaktif" dan "kurang kompetitif" dalam persaingan antar pekerja *gig*. □