

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE

1.1 Sejarah Perkembangan Prudential

Prudential Plc adalah penyedia jasa asuransi jiwa dan dana pensiun terkemuka yang menawarkan berbagai produk keuangan ritel. Prudential didirikan di Inggris pada tahun 1848 dan masuk di Indonesia dengan nama PT Prudential Life Assurance pada tahun 1995. Sebagai bagian dari Grup Prudential Plc yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia.

Sejak peluncuran produk asuransi terkait investasi (unit link) pertama di tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori produk unit link di Indonesia. Prudential Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan keuangan para nasabahnya di Indonesia. Prudential Indonesia juga telah mendirikan unit bisnis Syariah sejak tahun 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya.

Prudential Indonesia yang berkantor pusat di Jakarta, sampai dengan 31 Desember 2019, memiliki kantor pemasaran sekaligus *Training Center (Prudential Sales Academy)* di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Strategi pemasaran menggunakan sistem *Agency*, artinya setiap kota boleh mengembangkan kantor pemasaran mandiri (KPM). Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,3 juta nasabah melalui lebih dari 277.000 tenaga pemasar berlisensi di 408 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh Nusantara.

1.2 Visi dan Misi

1.2.1 Visi

Sebagai perusahaan besar PT Prudential Life Assurance memiliki visi yaitu menjadi perusahaan asuransi nomor satu di Indonesia dalam hal :

1. Pelayanan Terhadap Nasabah

Nasabah adalah kunci utama kunci utama yang sangat penting dalam bisnis, oleh karena itu nasabah merupakan hal yang menjadi perhatian utama bagi Prudential untuk mencapai tujuannya menjadi perusahaan jasa keuangan nomor satu di Indonesia. Prudential akan memberikan pelayanan maksimal bagi para nasabahnya.

2. Memberikan hasil terbaik bagi pemegang saham

Prudential memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan hasil yang memuaskan kepada para pemegang saham sehingga mereka akan terus memberikan dukungan yang lebih baik lagi demi kepentingan perkembangan perusahaan kedepan.

3. Memperkerjakan orang – orang terbaik

Prudential senantiasa mengembangkan kemampuan sumber daya manusianya, baik para tenaga pemasaran maupun karyawan. Oleh karena itu, Prudential sangat mengutamakan pendidikan, pelatihan, dan pengembangan bagi para tenaga pemasaran dan karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai.

1.2.2 Misi

“Menjadi perusahaan Jasa Keuangan Ritel” terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan sempurna, produk berkualitas, tenaga pemasaran

profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan.

Sebagai bagian yang tak terpisahkan dari misi perusahaan. Prudential memiliki Empat Pilar (*Four Pillars*), yakni pondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan – perusahaan lain. Empat Pilar tersebut antara lain :

1. Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik.
2. Bekerja bersama sebagai satu keluarga.
3. Organisasi yang memberikan kesempatan untuk belajar.
4. Integritas dan keuntungan yang merata bagi seluruh pihak yang terkait dengan perusahaan.

1.3 Logo Prudential



Sumber: www.prudential.co.id, 2020

Gambar 2.1

Logo Prudential

Simbol utama serta asal mula nama Prudential diambil dari figur Dewi Prudence (Dewi Kebijaksanaan). Dewi Prudence merupakan ciri khas dan memiliki keterkaitan yang kuat dengan Prudential sejak pendiriannya pada tahun 1848. Sosok ini mewakili salah satu dari empat kebajikan utama dan mengandung arti perilaku bijaksana. Dewi Prudence selalu tampil dengan panah, ular, dan cermin.

1.4 Gambaran Umum Produk Prudential

Prudential merupakan pelopor produk Asuransi *Unit Link* di Indonesia dengan produk dasar asuransi jiwa yang memberikan perlindungan jiwa sampai dengan usia 99 tahun untuk tertanggung utama. Produk unit link ini merupakan produk andalan yang menggabungkan antara proteksi dan investasi. Proteksi yang

dimaksud adalah perencanaan perlindungan terhadap resiko kehidupan, baik resiko sakit, ketidakmampuan bekerja karena sakit kritis dan cacat akibat kecelakaan, serta resiko meninggal dunia. Sedangkan investasi disini adalah perencanaan finansial dengan tujuan, dan jangka waktu tertentu seperti perencanaan pendidikan anak, perencanaan dana pensiun, serta dana darurat.

Produk *Unit Link* terdiri dari Asuransi Syariah dan non Syariah (konvensional). Perbedaan utama antara Asuransi Jiwa Syariah dengan Asuransi Jiwa Konvensional terletak pada konsep dasar dan cara pengelolaan dana yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Asuransi Jiwa Syariah adalah Asuransi yang didasari prinsip saling tolong menolong dan melindungi diantara para peserta melalui kontribusi ke *Dana Tabarru*, yaitu kumpulan dana kebajikan dari uang kontribusi para peserta Asuransi Jiwa Syariah yang setuju untuk saling bantu bila terjadi risiko. Bila terjadi risiko terhadap peserta, santunan asuransi akan dibayarkan dari *Dana Tabarru*. Konsep ini juga dikenal sebagai *risk sharing*. Sementara, dalam Asuransi Jiwa Konvensional, Nasabah membayarkan sejumlah premi atas proteksi yang dibelinya ke perusahaan asuransi. Bila terjadi risiko atas Nasabah, perusahaan asuransi jiwa akan memberikan sejumlah santunan asuransi. Konsep ini juga dikenal sebagai *risk transferring*. Adapun jenis produk *unit link* (*Prulink*) Prudential terbagi menjadi dua, yaitu *Prulink Assurance Account (PAA)*, dan *Prulink Investor Account (PIA)*. Dalam penelitian ini, penulis khusus mengambil produk *Prulink Assurance Account (PAA)*, dengan produk dasar asuransi jiwa dan manfaat tambahan sebagai berikut.

1. Asuransi Kesehatan

Produk ini memberikan santunan manfaat perawatan kesehatan, mulai pra rawat inap, rawat inap, pembedahan, dan pasca rawat inap. Untuk manfaat Kesehatan ini, nasabah bisa memilih beberapa pilihan produk sesuai kebutuhan yaitu

- PRUmed cover atau non-kartu, memberi manfaat santunan rawat inap kamar, ICU dan pembedahan, minimal 2x24 jam dengan klaim cukup menunjukkan salinan kwitansi.
- PRUhospital & surgical cover plus (HS Plus), berupa kartu Kesehatan yang memberi manfaat sesuai *plan* yang dipilih sejak 30 hari pra rawat inap, rawat inap, dan 90 hari pasca rawat inap.
- PRUprime healthcare (PPH), berupa kartu Kesehatan atau *e-card* yang memberi manfaat sama seperti HS Plus dengan keunggulan perawatan sesuai tagihan rumah sakit, baik di dalam maupun luar negeri.

2. Asuransi penyakit kritis

Produk asuransi penyakit kritis Prudential ini ditujukan untuk perlindungan terhadap resiko penyakit kritis. Penyakit kritis bisa jadi menyerang tubuh kapan pun, baik anak-anak, usia produktif, hingga pensiun. Berikut beberapa macam produk asuransi penyakit kritis:

- PRUCritical Benefit 88 (PCB 88) memberikan perlindungan komprehensif untuk penyakit kritis atau meninggal dunia hingga usia 88 tahun. Pembayaran preminya sendiri mulai 5 tahun, 10 tahun hingga 15 tahun.

- PRUearly stage crisis cover plus (ECC) adalah perlindungan asuransi tambahan untuk tahap awal penyakit kritis. Klaim bisa dilakukan tanpa harus menunggu stadium selanjutnya.
- PRUtop cover adalah manfaat pelengkap PCB dan ECC, memberikan manfaat semua jenis perlindungan penyakit kritis apapun mulai stadium awal hingga akhir, baik yang diketahui maupun tidak diketahui jenis penyakitnya.

3. Asuransi Kecelakaan

Memberikan manfaat tambahan resiko kecelakaan dan cacat tetap total sampai meninggal, baik kecelakaan pribadi maupun kecelakaan khusus (dalam ruang publik, angkutan umum dan jalur komersial). Kecelakaan yang dimaksud adalah peristiwa yang tidak diharapkan, terjadi secara tiba-tiba, tidak terduga, dan tidak disengaja datangnya (dari luar).

4. Asuransi Pendidikan

Produk Prudential ini ditujukan untuk perencanaan dana pendidikan anak. Agen biasanya akan menghitung jumlah dana yang dibutuhkan ketika anak menempuh pendidikan mulai tingkat dasar, menengah, sampai perguruan tinggi dan berapa lama jangka waktu yang dibutuhkan untuk mulai berinvestasi. Produk asuransi pendidikan Prudential dibanderol dengan premi mulai dari Rp 500 ribu per bulan.

5. Asuransi Dana Pensiun

Produk Prudential ini ditujukan untuk perencanaan berapa besar kebutuhan ketika memasuki usia pensiun dan setelah pensiun. Agen biasanya akan

menghitung kebutuhan dana pensiun tertanggung utama, dengan mulai berinvestasi sesuai jangka waktu, kemampuan, dan kebutuhan pensiun. Kemampuan agen sangat dibutuhkan dalam penempatan instrumen investasi perencanaan dana pensiun ini.

1.5 Gambaran Identitas Responden

Identitas responden disajikan untuk mengetahui keadaan atau latar belakang responden sebagai sampel. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Prudential Life Assurance yang berjumlah 304 orang dengan kriteria yang sebelumnya sudah ditentukan dan memiliki perbedaan karakter yang akan memberikan persepsi terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah PT. Prudential Life Assurance Semarang). Identitas responden diuraikan melalui pengelompokan berdasarkan umur, pekerjaan, tingkat pendidikan, produk asuransi yang digunakan, dan tingkat pengeluaran per bulan.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner pada nasabah PT. Prudential Life Assurance Semarang. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner yang telah disusun terlebih dahulu oleh peneliti sebelumnya. Kuesioner di sebar sebanyak 304 kepada nasabah PT. Prudential Life Assurance Semarang pada 10 Agustus 2020 hingga 10 September 2020. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan menitipkan kuesioner kepada salah satu kantor PT. Prudential Life Assurance Semarang. Selain itu peneliti juga menyebarkan *Google Form* kepada nasabah dan

melakukan wawancara secara langsung terhadap nasabah PT. Prudential Life Assurance.

Peneliti menyajikan data yang diolah dari hasil penelitian dan disajikan dalam bentuk tabel yang meliputi data terkait identitas responden, persepsi responden tentang variabel kualitas pelayanan, variabel kualitas produk, dan variabel kepuasan pelanggan. Dari beberapa data tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran terkait pengaruh kualitas pelayanan, dan kualitas produk, terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan beberapa syarat atau kriteria untuk menentukan responden. Adapun kriteria yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

1. Bertempat tinggal di Kota Semarang.
2. Minimal berumur 25 tahun.
3. Pemegang polis PT. Prudential Life Assurance Semarang.
4. Menggunakan produk asuransi *Unit Link* konvensional.

Usia minimal untuk menjadi Pemegang Polis PT. Prudential Life Assurance adalah 21 tahun, maka dari itu usia responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah responden yang minimal sudah berusia 25 tahun. Alasan memilih umur 25 tahun sebagai salah satu kriteria menentukan responden dikarenakan dianggap sudah memiliki penghasilan tetap. Data dalam penelitian ini diperoleh peneliti melalui penyebaran kuesioner yang akan dijabarkan berdasarkan indikator dari setiap variabel penelitian. Sesuai dengan yang dijabarkan pada definisi operasional,

variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator, variabel kualitas produk dengan 3 indikator, dan variabel kepuasan pelanggan dengan 5 indikator.

1.5.1 Responden Berdasarkan Usia

Usia dapat mengukur tingkat pemikiran seseorang mulai dari remaja sampai orangtua, maka hal ini memungkinkan responden bervariasi dalam hal usia. Berikut data mengenai jumlah responden dilihat dari usia responden:

Tabel 2.1
Identitas Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	24 Tahun	0	0
2	25-29 Tahun	46	15
3	30-34 Tahun	27	9
5	35-39 Tahun	43	14
6	>39 Tahun	188	62
	Jumlah	304	100

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel 2.1 dapat diketahui bahwa pemegang polis mayoritas berada di umur lebih dari 39 tahun yaitu sebanyak 189. Kelompok umur lebih dari 39. Rata-rata kelompok ini membuka polis asuransi dengan manfaat kesehatan, penyakit kritis, kecelakaan, dana pendidikan anak dan dana pensiun. Secara finansial, kelompok ini sudah cukup mapan dan berpikir untuk melindungi aset yang telah terakumulasi dan resiko hidup.

1.5.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh manusia bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan mengetahui jenis pekerjaan responden, maka akan diperoleh gambaran mengenai kehidupan sosial

dan ekonomi responden. Berikut data mengenai jumlah responden dilihat dari jenis pekerjaan responden:

Tabel 2.2
Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	79	26
2	Pengusaha	53	17
3	Karyawan BUMN	18	6
4	Karyawan Swasta	97	32
5	Professional	45	15
6	Ibu Rumah Tangga	12	4
Jumlah		304	100

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.2 dapat diketahui bahwa nasabah PT. Prudential Life Assurance Semarang adalah karyawan swasta dengan presentase sebanyak 32%, responden berprofesi PNS/TNI/POLRI sebanyak 26%, responden berprofesi pengusaha sebanyak 17%, responden berprofesi sebagai professional sebanyak 15%, responden berprofesi sebagai karyawan BUMN sebanyak 6%, dan responden ibu rumah tangga sebanyak 4%.

1.5.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang telah dilalui oleh setiap orang tentu berbeda-beda, hal tersebut dapat mempengaruhi pola pikir setiap orang menjadi tidak sama dalam menanggapi sesuatu. Berikut data mengenai jumlah responden dilihat dari tingkat pendidikan responden:

Tabel 2.3

Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	SMA	33	11
2	Diploma/S1	262	86
3	S2/S3	9	3
	Jumlah	304	100

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel 2.3 dapat diketahui bahwa nasabah PT. Prudential Life Assurance mayoritas memiliki pendidikan Diploma/S1 dengan presentase sebanyak 86%, responden dengan pendidikan SMA sebanyak 11%, dan responden yang berpendidikan S2/S3 sebanyak 3%.

1.5.4 Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Penghasilan adalah jumlah uang yang didapat dalam jangka waktu tertentu. Penghasilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemasukan rata rata per bulan yang diperoleh oleh responden. Berikut data mengenai penghasilan responden:

Tabel 2.4

Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

No	Penghasilan	Jumlah	Presentase (%)
1	\leq Rp2.500.000	10	3
2	> Rp2.500.000-Rp5.000.000	19	6
3	> Rp5.000.000-Rp7.500.000	67	22
4	> Rp7.500.000-Rp10.000.000	91	30
5	> Rp10.000.000	117	38
Jumlah		304	100

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel 2.4 dapat diketahui bahwa penghasilan responden sebagian besar berada diatas >Rp10.000.000 sebanyak 38%. Kelompok mayoritas ini rata rata sangat sadar untuk mengalokasikan 10-20% dari pendapatannya untuk perencanaan resiko hidup, seperti mengambil manfaat kartu sehat, santunan sakit kritis, kecelakaan dan dana hari tua, pendidikan serta resiko meninggal. Kelompok pendapatan >Rp7.500.000 – Rp10.00.000 sebanyak 30%, rata rata mengambil manfaat proteksi kesehatan tetapi porsi investasi lebih kecil, ataupun sebaliknya jika nasabah fokus ke hasil investasi yang lebih besar, biasanya proteksi kesehatan tidak diambil. Kelompok pendapatan >Rp5.000.000 – Rp7.500.000 sebanyak 22%. Sedangkan kelompok pendapatan >Rp2.500.000 – Rp5.000.000 sebanyak 6%, dan pendapatan kurang dari atau sama dengan \leq Rp2.500.000 sebanyak 3%.

1.5.5 Responden Berdasarkan Jumlah Polis

Polis Asuransi adalah kontrak tertulis antara perusahaan asuransi (penanggung) dan nasabah (tertanggung) yang berisi pengalihan risiko dan syarat-syarat berlaku (jumlah uang pertanggungan, jenis risiko yang ditanggung, jangka waktu dan lain

sebagainya). Pengambilan polis dan jumlah polis disesuaikan dengan tujuan dan kebutuhan nasabah. Berikut data mengenai jumlah polis responden:

Tabel 2.5
Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Polis

No	Jumlah Polis	Jumlah	Presentase (%)
1	1 Polis	201	66
2	2 Polis	57	19
3	3 Polis	42	14
4	4 Polis	2	1
5	5 Polis	2	1
Jumlah		304	100

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel 2.5 dapat diketahui bahwa jumlah polis yang dimiliki responden sebagian besar 1 polis sebanyak 66%, responden 2 polis sebanyak 19%, responden 3 polis sebanyak 14%, responden 4 polis sebanyak 1%, dan responden 5 polis sebanyak 1%. Responden yang memiliki 5 polis asuransi bermata pencaharian sebagai profesional dan karyawan swasta.

1.5.6 Responden Berdasarkan Tujuan Pengambilan Polis

Tujuan pengambilan polis nasabah bisa bermacam-macam dan disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan nasabah, tujuan pembukaan polis bisa berupa manfaat kesehatan, penyakit kritis, dana pensiun, dan dana pendidikan anak. Berikut data mengenai tujuan pengambilan polis responden:

Tabel 2.6

Identitas Responden Berdasarkan Tujuan Pengambilan Polis

No	Jenis Asuransi	Jumlah	Presentase (%)
1	Jiwa	70	23
2	Kesehatan	42	14
3	Penyakit Kritis	33	11
4	Kecelakaan	60	20
5	Dana Pendidikan	54	18
6	Dana Pensiun	45	15
	Jumlah	304	100

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel 2.6 dapat diketahui bahwa tujuan pengambilan polis responden mayoritas adalah manfaat jiwa sebanyak 23%. Manfaat jiwa ini adalah manfaat tambahan (*term*) dengan jangka waktu perlindungan harapan hidup usia 65 tahun, 75 tahun, 85 tahun. Manfaat tambahan jiwa (*term*) diambil untuk mengurangi biaya asuransi sehingga akan menambah nilai manfaat uang pertanggungan jiwa, terutama nasabah yang masuk di usia 25 - 40 tahun. Manfaat dasar yang wajib diambil berupa uang pertanggungan jiwa sampai 99 tahun, rata-rata responden mengkombinasikan manfaat tambahan dengan kesehatan, penyakit kritis, kecelakaan, dan investasi. Jika nasabah dengan tertanggung anak, mereka fokus pada dana pendidikan (18%), dan sisanya fokus pada investasi dana pensiun (15%).