

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

1.1.1 Sejarah Prudential

Prudential adalah salah satu perusahaan asuransi terbesar di dunia yang memiliki kantor perusahaan yang tersebar di seluruh dunia. Prudential memiliki sejarah yang panjang hingga menjadi salah satu perusahaan raksasa tingkat dunia, banyak orang yang tidak mengetahui sejarah awal perusahaan ini dari awal berdiri hingga saat ini.

Prudential plc adalah sebuah grup jasa keuangan internasional terkemuka yang menyediakan jasa keuangan ritel dan pengelolaan dana di pasar-pasar pilihan : Inggris, Amerika, Asia dan Eropa kontinental. Prudential telah menyediakan jasa asuransi jiwa di Inggris selama lebih dari 150 tahun dan memiliki produk dana jangka panjang terbesar di Inggris selama lebih dari satu abad. Saat ini, Prudential memiliki lebih dari 21 juta nasabah di seluruh dunia dan mengelola dana lebih dari US\$ 510 milyar (sampai dengan 30 Juni 2007 – angka yang terakhir dipublikasikan).

Di Inggris, Prudential adalah penyedia jasa asuransi jiwa dan dana pensiun terkemuka yang menawarkan berbagai produk keuangan ritel. M&G adalah pengelola dana Prudential di Inggris dan Eropa, yang mengelola dana sekitar US\$ 330 milyar. Jackson National Life, yang diakuisisi Prudential pada tahun 1986, adalah penyedia jasa tabungan jangka panjang dan dana pensiun terkemuka bagi nasabah ritel dan institusi di Amerika. Di Asia, Prudential adalah perusahaan asuransi jiwa terkemuka dari Eropa yang memiliki jaringan bisnis yang tersebar di 12 negara, yaitu : Cina, Hong Kong, India, Indonesia, Jepang, Korea, Malaysia, Filipina, Singapura, Taiwan, Thailand dan Vietnam.

Berikut sejarah singkat perkembangan Prudential dari awal berdirinya :

Tahun 1848

Prudential didirikan pada tanggal 30 May 1848 di Hatton Garden, London, Inggris. Perusahaan ini didirikan dengan nama “Prudential Mutual Assurance Investment and Loan Association” dengan core bisnis asuransi jiwa dan pinjaman bagi kelas ekonomi menengah di Inggris saat itu.

Tahun 1854

Setelah melakukan bisnis pada kelas menengah Prudential melakukan langkah yang berani untuk membuka asuransi jenis baru yaitu asuransi industri, yang ditujukan kepada para

pekerja industri. Dimana premi di mulai dari 1 Penny. Prudential adalah yang pertama mengembangkan bisnis asuransi dengan Agent nya yang menjual asuransi Door to Door. Asuransi ini di kemas bersamaan dengan Investasi yang menarik, dan proses administrasi yang efisien.

Tahun 1856

Pertama kalinya di perkenalkan oleh Prudential Sebuah Polis Yang Tercetak tentang ketentuan ketentuan asuransi Prudential. Produk baru ini membuka market yang luar biasa besar bagi bisnis asuransi Prudential.

Tahun 1860

Prudential Mengakuisisi Perusahaan Asuransi saingan terbesarnya, “The British Industry Life Assurance Company” dan berubah nama menjadi “The British Prudential Assurance Company.”

Tahun 1865

Prudential kembali mengakuisisi Perusahaan Asuransi Saingan nya “The Consolidated Life Assurance Company“. Dan menjadikan Prudential sebagai Perusahaan Asuransi Terbesar Di Inggris pada era tahun 1860 an, dan Prudential sekarang di kenal sebagai, “Prudential Assurance Company”

Tahun 1871

Untuk memenuhi pekerjaan administratif yang semakin banyak Prudential mulai mempekerjakan tenaga kerja administrasi wanita – dimana hal ini belum umum di lakukan di Inggris pada masa itu. Pendapatan Premi Prudential pun meningkat tajam sebagai bukti kuatnya image perusahaan dan kepercayaan masyarakat. Dari £ 1.836 pada tahun 1851, menjadi £ 52,009 pada tahun 1861 dan £ 348,975 pada tahun 1871. Prudential dapat membangun kepercayaan masyarakat inggris hanya dalam waktu 20 tahun saja.

Tahun 1879

Prudential memindahkan kantornya ke Holborn Bars untuk membangun sebuah kantor yang besar demi menjaga citra nya. Kantor tersebut di design oleh seorang arsitek terkenal Inggris Alfred Waterhouse yang juga terkenal sebagai arsitek dari Natural History Museum di Inggris. Bangunan ini adalah simbol status Prudential sebagai sebuah perusahaan asuransi terbesar di Inggris.

Tahun 1881

Prudential secara resmi menjadi Perseroan Terbatas. Atau limited liability company

Tahun 1901

Berdirinya M&G, Municipal and General Securities Company yang merupakan group dari Civil and Constructional Engineering Company White Drummond.

Tahun 1919

Untuk pertama kalinya Prudential menjadi sebuah perusahaan Asuransi Umum dimana Prudential menjual berbagai macam produk asuransi seperti : Kebakaran, Kecelakaan, Property, Kendaraan dan Lain lain.

Tahun 1921

Prudential membuka kantor cabang di Perancis, Yang merupakan langkah awal untuk menjadi sebuah perusahaan berskala internasional. Kantor kantor Agency mulai di dirikan di seluruh dunia. Dan pada tahun 1930 di buka kantor cabang utama pertama yang beroperasi Independen. Kantor Agency juga di dirikan di India, Canada, Australia, Afrika, Asia Timur Jauh dan Malaysia.

Tahun 1924

Prudential Assurance Company Limited pertama yang terdaftar di Bursa Efek London pada tahun 1924.

Tahun 1926

Iklan dan Brand Imaging mulai di lakukan dengan serius. Di buat departemen khusus untuk itu. Departemen ini bertugas untuk menjaga brand Images Prudential di seluruh dunia dan juga untuk membantu mensosialisasikan produk produk prudential yang terus di kembangkan.

Tahun 1929

Group Pensiun di perkenalkan untuk pertama kalinya. Sebagai produk baru, yang menyediakan keamanan dan kesejahteraan bagi usia tidak produktif.

Tahun 1931

Perusahaan Investasi dan Mutual Fund M&G di dirikan. Perusahaan ini adalah perusahaan Asset Management pertama yang ada di Inggris. Pertama kali berinvestasi pada saham 24 perusahaan terbaik di Inggris. Ide membuat perusahaan ini datang setelah kejatuhan bursa wall street pada tahun 1929.

Tahun 1940

Seluruh staff dan kegiatan kantor di pindahkan ke Turki selama perang berlangsung

Tahun 1949

Pertama kalinya di kenal term “The Man From Pru”. Image ini begitu berkesan pada waktu itu. Prudential berhasil membuat image Agen asuransi adalah pekerjaan yang terhormat.

Tahun 1961

Kantor Jackson National Life pertama di buka di Jackson, Michigan USA.

Tahun 1986

Pada tahun 1986, Prudential mengakuisisi perusahaan asuransi Amerika Jackson National Life.

Tahun 1997

Pada tahun 1997, Prudential mengakuisisi Skotlandia Amicable, bisnis awalnya didirikan pada tahun 1826 di Glasgow sebagai “the West of Scotland Life Insurance Company”.

Tahun 1998

Pada tahun 1998, Prudential mengatur “Egg”, bank internet di Inggris. Anak perusahaan mencapai 550.000 pelanggan dalam waktu sembilan bulan tetapi memiliki kesulitan mencapai profitabilitas. *Pada bulan Juni 2000 penawaran umum perdana dari 21% dibuat untuk memungkinkan pertumbuhan lebih lanjut dari bisnis internet tetapi pada Februari 2006 Prudential memutuskan untuk membeli kembali saham 21% “Egg”. “Egg” kemudian dijual kepada Citibank pada Januari 2007.*

Tahun 1999

Pada tahun 1999, M & G, perusahaan pengelolaan dana UK, diakuisisi.

Tahun 2000

Pada bulan Juni 2000, Perusahaan ini pertama kali tercatat di Bursa Efek New York untuk membantu fokus pada pasar AS.

1.1.2 Profil Umum Perusahaan

Group Prudential memiliki 3 pasar di dunia yaitu, Inggris Raya dan Eropa, Amerika Serikat dan Asia. Pada ketiga pasar ini, kekayaan global yang terus meningkat dan demografi yang dinamis memunculkan permintaan besar untuk produk proteksi jangka panjang dan investasi.

Prudential plc adalah sebuah grup jasa keuangan internasional terkemuka yang menyediakan jasa keuangan ritel dan pengelolaan dana di pasar-pasar pilihan : Inggris, Amerika, Asia dan Eropa kontinental. Prudential telah menyediakan jasa asuransi jiwa di Inggris selama lebih dari 150 tahun dan memiliki produk dana jangka panjang terbesar di Inggris selama lebih dari satu abad. Saat ini, Prudential memiliki lebih dari 21 juta nasabah di seluruh dunia dan mengelola dana lebih dari US\$ 510 milyar (sampai dengan 30 Juni 2007 – angka yang terakhir dipublikasikan). Jackson National Life

Penting untuk diketahui bahwa prudential plc tidak berafiliasi dengan Prudential Financial, Inc., perusahaan yang sama sekali berbeda, dan beroperasi di Amerika Serikat. Di Amerika Serikat sendiri, untuk usaha Prudential plc dikenal dengan nama Jackson National Life, yang merupakan penyedia jasa asuransi jangka panjang dan dana pensiun terkemuka, yang diakuisisi Prudential pada tahun 1986.

Prudential Corporation Asia (PCA)

PCA telah beroperasi di Asia lebih dari 90 tahun dengan operasi bisnis Asuransi Jiwa terbesar 13 Negara yaitu : kamboja, China, Hongkong, India, Indonesia, Korea selatan, Jepang, Malaysia, Filipina, Singapura dsb. Prudential memiliki landasan distribusi multi-channel yang kuat dalam menyediakan berbagai jenis simpanan, perlindungan dan produk investasi yang kompherensif, untuk memenuhi beragam kebutuhan nasabah di Asia.

Bisnis pengelolaan dana prudential di Asia mencakup China, Hongkong, India, Indonesia, Jepang, Korea, Malaysia, Singapura, Taiwan dan Vietnam.

1.1.3 Visi dan Misi

a. Visi

Berinovasi dan menciptakan peluang,
Menunjukkan rasa peduli dan memahami,
Bekerja sama dan
Memberikan yang terbaik.

b. 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”

1.1.4 Struktur Perusahaan



Gambar 1.1

Struktur Organisasi Perusahaan

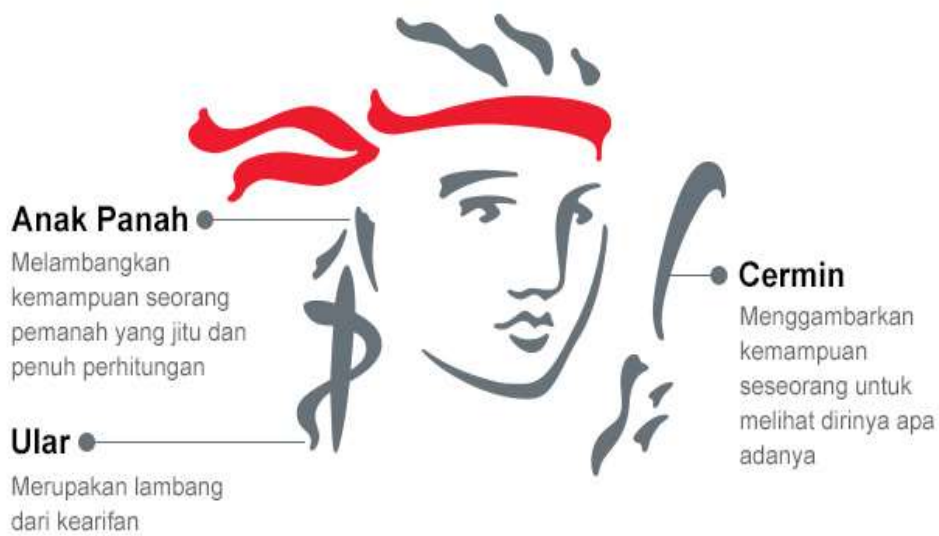
Sumber : www.prudential.co.id

1.1.5 Kredito Perusahaan

Hanya dengan mendengarkan, kami dapat memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, dan hanya dengan memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, kami dapat memberikan produk dan tingkat pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

1.1.6 Logo Perusahaan

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.



Gambar 1.2

Logo Perusahaan

Sumber : www.prudential.co.id

1.2 Latar Belakang Penelitian

Internet telah menjangkau semua negara diberbagai belahan dunia. Tak terkecuali Indonesia. Di Indonesia sendiri sudah merambah ke semua kalangan. Bukan hanya orang dewasa saja yang menggunakan internet bahkan anak kecil sudah mengenal yang namanya internet. Seperti yang kita ketahui internet tidak harus lagi diakses menggunakan komputer akan tetapi dengan adanya smartphone kita lebih mudah menggunakan internet. (Sumber : www.mediamaya.net).

Pada tahun 2016 Menurut data *Internet World States*, pengguna internet Asia saat ini mencapai 1,62 miliar jiwa dengan penetrasi 40,2% dari total populasi sebesar 4 miliar jiwa. Sebanyak 674 juta jiwa pengguna internet Asia berasal dari China. Pengguna internet di Indonesia sendiri telah menjadi negara ke-4 terbesar setelah Jepang dan bahkan pengguna internet di Indonesia terus meningkat tiap tahunnya. (Sumber : www.mediamaya.net)



Gambar 1.3
Peringkat pengguna internet di Asia

Sumber : www.katadata.co.id

Kemajuan internet membawa banyak keuntungan, khususnya untuk masyarakat secara luas dimana kini teknologi dapat dinikmati oleh hampir seluruh masyarakat tanpa adanya batasan dan juga kesulitan. Tidak dapat di pungkiri bahwa internet telah menjadi bagian yang penting dari kehidupan manusia pada jaman modern ini. Banyak aktivitas yang dilakukan menggunakan teknologi internet. mulai dari belajar, mencari pekerjaan , bekerja, berkomunikasi, berbelanja dan menjual semua dapat diakses dengan mudah melalui internet. (sumber :www.wolacom.com)



Gambar 1.4
Pengguna Internet Di Indonesia 2016

Sumber : www.walcom.com

Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini, mengakibatkan pengguna internet di indonesia tumbuh semakin pesat. Berdasarkan data dari *We Are Social* pada

Januari 2016 pengguna internet aktif di Indonesia mencapai 88.1 juta pengguna. Jika dibandingkan dengan data populasi penduduk Indonesia yang sebanyak 259.1 juta jiwa, maka pengguna internet aktif di Indonesia sudah mencapai 34% dari total populasi di Indonesia. (Sumber : www.wolacom.com)

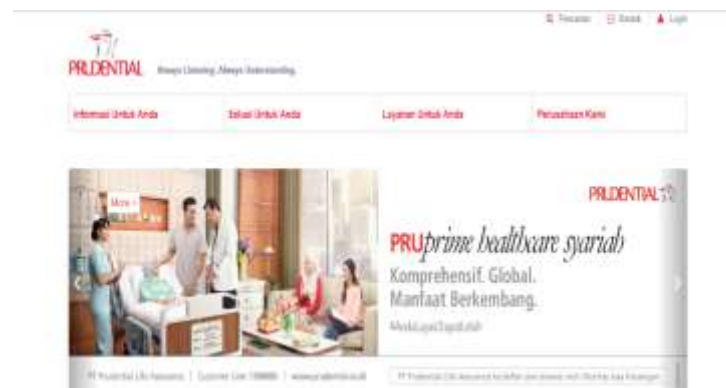
Pada tahun 2017, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa. Angka tersebut meningkat dibandingkan pada tahun sebelumnya, yakni tahun 2016 yang tercatat mencapai 132,7 juta jiwa. Data tersebut merupakan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). Sekretaris Jenderal APJII Henri Kasyfi Soemartono menjelaskan, jumlah pengguna internet pada tahun 2017 tersebut mencakup 54,68 persen dari total populasi Indonesia yang mencapai 262 juta orang. Berdasarkan jenis kelamin, komposisi pengguna internet di Indonesia adalah 51,43 persen laki-laki dan 48,57 persen perempuan. Adapun berdasarkan usia, sebanyak 16,68 persen pengguna berusia 13-18 tahun dan 49,52 persen berusia 19-34 tahun. Sementara itu, persentase pengguna internet berusia 35-54 tahun mencapai 29,55 persen. Pengguna internet berusia 54 tahun ke atas mencapai 4,24 persen. Berdasarkan wilayah, lebih dari separuh atau 58,08 persen pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 berada di Pulau Jawa. Adapun sekitar 19 persen berada di Sumatera, 7,97 persen di Kalimantan, 5,63 persen berada di Bali dan Nusa Tenggara, 6,73 persen berada di Sulawesi, serta 2,49 persen di Maluku dan Papua.

Perkembangan perusahaan yang memanfaatkan sistem informasi pasti mampu bersaing dengan perusahaan lain karena akan adanya efisiensi dan efektifitas terhadap waktu, biaya, dan operasionalnya. Swastha dan Sukotojo (2002;12) mendefinisikan perusahaan adalah suatu organisasi produksi yang menggunakan dan mengkoordinir sumber-sumber ekonomi untuk memuaskan kebutuhan dengan cara yang menguntungkan. Pada dasarnya hampir di semua perusahaan memiliki tujuan yang sama, yaitu memaksimalkan laba. Jenis perusahaan dibagi menjadi tiga, yaitu perusahaan manufaktur, perusahaan dagang, dan perusahaan jasa. Sedangkan bentuk dari perusahaan dibedakan menjadi perusahaan perseorangan dan persekutuan (perseroan).

PT. Prudential Life adalah salah satu perusahaan asuransi terbesar di dunia yang memiliki kantor perusahaan yang tersebar di seluruh dunia. Sistem informasi yang digunakan PT. Prudential Life berbasis web yang dinamakan portal. Sistem informasi berbasis web memberikan dampak terhadap perusahaan berupa penunjang terhadap kegiatan pelayanan. Mengingat perkembangan perusahaan lain karena adanya efisiensi dan efektifitas terhadap waktu, biaya, dan operasionalnya. Maka dalam mencapai tujuan

perusahaan, dapat bergantung kepada dua elemen utama yaitu elemen kemanusiaan dan elemen bukan kemanusiaan. Elemen kemanusiaan dirujuk kepada tingkah laku individu dalam organisasi seperti akuntabiliti dan komitmen terhadap perusahaan, sedangkan elemen bukan kemanusiaan dirujuk kepada proses, struktur dan teknologi.

Perkembangan sistem informasi memberikan beberapa fitur yang dapat menunjang kebutuhan perusahaan PT. Prudential Life memberikan fasilitas aplikasi web yang beralamat <https://prudential.co.id/id/> fasilitas ini memiliki fitur information, solution, services, dan our company.



Gambar 1.5

Tampilan Halaman Pertama Website Prudential

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis akan meneliti lebih mendalam lagi mengenai kualitas website menggunakan pendekatan Webqual . Menurut orang-orang yang pernah mengakses website prudential, Webqual adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas website berdasarkan penilaian pengguna akhir. Webqual disusun berdasar tiga kriteria penilaian yaitu usability, information dan service interaction. Berdasarkan hal-hal yang dijelaskan diatas serta untuk mengetahui seberapa efektif kualitas website prudential terhadap pengguna prudential, maka penulis mengadakan penelitian yang berjudul **“Tinjauan Mengenai Kualitas Website Prudential berdasarkan Webqual 4.0 pada tahun 2018”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan oleh penulis dalam penelitian ini adalah : Bagaimana kualitas website Prudential berdasarkan Webqual 4.0 pada tahun 2018?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang ada, yaitu :
Mengetahui kualitas website Prudential berdasarkan Webqual 4.0 pada tahun 2018?

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Adapun kegunaan penelitian ini dari aspek teoritis adalah sebagai berikut :

a. Bagi penulis

Dari hasil dan kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan daya nalar sebagai proses belajar khususnya dalam bidang *marketing* serta asuransi.

b. Bagi penelitian Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lain yang akan meneliti *website quality*

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan mengenai kualitas website perusahaan di mata konsumen, sehingga perusahaan dapat memutuskan kebijakan apa saja yang akan dilakukan di masa mendatang untuk meningkatkan kekurangan dari website tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang akan dilakukan di dalam penelitian, yang deskripsinya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah dalam penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai tinjauan pustaka penelitian yang terdiri atas rangkuman teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta metode penelitian yang menggunakan model

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi uraian tentang hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini akan menguraikan karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan menyajikan kesimpulan dan saran. Melalui kesimpulan, peneliti akan berusaha menyimpulkan apa yang menjadi hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Setelah memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pada akhirnya peneliti akan memberikan saran sebagai masukan bagi objek yang diteliti.