

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) didirikan pada tahun 1995 dan merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari grup yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Prudential Indonesia sebagai perusahaan di bidang jasa keuangan telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Lembaga ini dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat (Pasal 4 UU OJK).

Prudential Indonesia memiliki izin usaha di bidang asuransi jiwa patungan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Indonesia Nomor: 241/KMK.017/1995 tanggal 1 Juni 1995 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S.191/MK.6/2001 tanggal 6 Maret 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S.614/MK.6/2001 tanggal 23 Oktober 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S-9077/BL/2008 tanggal 19 Desember 2008. Perusahaan juga memiliki izin usaha Unit Syariah berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor KEP 167/KM.10/2007 yang dikeluarkan pada tanggal 20 Agustus 2007.

Sejak peluncuran produk asuransi yang terkait investasi (unit link) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori produk tersebut 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 yaitu meluncurkan produk PRUsyariah dan PRUlink Syariah sebagai produk Asuransinya. Sejak itu Prudential Indonesia dikenal dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya.

Data terakhir per 31 Desember 2017, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan 6 kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,4 juta nasabah melalui lebih dari 270.000 tenaga pemasar berlisensi di 408 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh Nusantara termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam dan Bali.

Beberapa pencapaian bisnis kunci sampai 31 Desember 2017:

1. Total Pendapatan Premi : Rp. 26,8 Triliun
2. Total Kontribusi Dana terbaru : Rp. 2,2 Triliun
3. Total Aset : Rp. 81,7 Triliun
4. Total dana kelolaan : Rp. 73,4 Triliun
5. Total Klaim di Bayarkan : Rp. 12,3 Triliun
6. Risk Based Capital : 677%. Di atas ketentuan Pemerintah sebesar 120%

Salah satu kantor pemasaran yang menjadi Objek Penelitian penulis yaitu KPM Prustars Agency yang terletak di Paskal Hyperquare Kota Bandung Jawa Barat. yang berdiri pada tahun 18 Februari 2008 dan didirikan oleh Bapak Leonardus Bing M.D. Prustars Agency saat ini sudah memiliki 56 Leaders yang terdiri dari: 13 Orang AD, 26 Orang AAD, 17 Orang AAM dan memiliki lebih dari 100 *agent* Pemasaran Asuransi yang masih produktif di Prustars Agency ini.

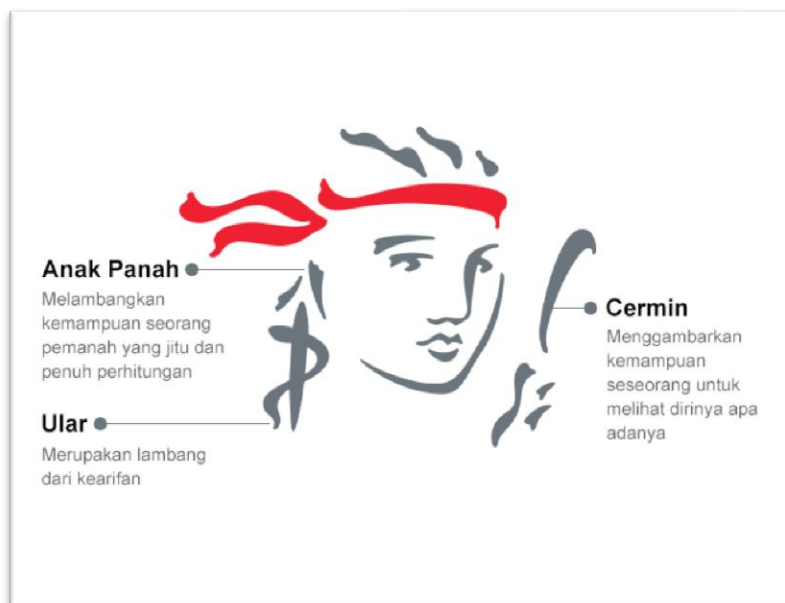


GAMBAR 1.1

Foto bersama Bapak Leonardus Bing M.D beserta para *Leaders*

Sumber : Dokumentasi Perusahaan,2018

1.1.2 Logo Perusahaan



GAMBAR 1.2

Logo PT. Prudential Life Assurance

Sumber : Dokumentasi Perusahaan, 2018

Simbol utama serta asal mula nama Prudential diambil dari figure ***Lady Prudence*** (Dewi Kebijaksanaan). *Lady 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. *Lady Prudence* selalu tampil dengan panah, ular, dan cermin.

Makna dari bentuk Logo

1. Anak Panah : Melambangkan kemampuan seorang pemanah yang jitu dan penuh perhitungan.
2. Ular : Merupakan labang dari kearifan.
3. Cermin : Menggambarkan kemampuan seseorang untuk melihat dirinya apa adanya.

1.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan

Berikut ini adalah visi dan misi yang di miliki oleh , PT Prudential Life Assurance:

a. Visi

Menjadi perusahaan nomor satu di asia, dalam hal pelayanan nasabah memberikan hasil terbaik bagi para pemegang saham mempekerjakan orang-orang terbaik.

b. Misi

Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Misi, PT Prudential Life Assurance memiliki Empat Pilar, yaitu fondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan-perusahaan lain. Berikut ini adalah Empat Pilar:

1. Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik:
Untuk memberikan yang terbaik dan memperbaiki kemampuan untuk mendapatkan hasil yang terbaik pula.
2. Organisasi yang memberikan kesempatan belajar:

Memberikan kesempatan kepada setiap orang di perusahaan untuk mendapatkan pengetahuan, keahlian dan pengembangan pribadi melalui berbagai training

3. Bekerja sebagai suatu keluarga :

Bekerja bergandengan tangan sebagai satu keluarga besar memperlakukan satu sama lainnya dengan rasa hormat dan penuh kasih untuk menciptakan suasana penuh pengertian.

4. Integritas dan Keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan :

Komitmen untuk selalu memiliki integritas dalam setiap hal, menyediakan pelayanan terbaik untuk nasabah, menghargai setiap orang dengan adil berdasarkan nilai tambah bisnis, berkomunikasi dengan jelas dan memberikan pendapatan penghasilan yang baik ke setiap orang (tanpa diskriminasi).

1.1.4 Produk Yang Dijual

Berikut ini merupakan produk asuransi Prudential:

1. Produk Asuransi Jiwa Tradisional

Produk Asuransi Jiwa Tradisional dari Asuransi Prudential meliputi :

a. PRUuniversal Life

Produk Asuransi Prudential ini meliputi perlindungan asuransi jiwa dengan profil resiko investasi yang rendah dan memang dirancang dalam semua tahap kehidupan.

b. PRUlife Cover

Produk asuransi jiwa dari Prudential yang memberikan perlindungan apabila meninggal dunia sebelum masa perlindungan dari PRUlife Cover berakhir.

c. PRUprotector Plan

Produk asuransi jiwa dari Prudential yang berjangka waktu panjang. Merupakan kombinasi antara proteksi dan investasi yang menjamin Anda dan keluarga dari segala kemungkinan yang terjadi.

d. PRUaccident Plus

Produk asuransi ini merupakan asuransi kecelakaan untuk perlindungan dari cacat total dan meninggal akibat kecelakaan.

e. PRUhospital Care

Produk asuransi Prudential ini menjamin Anda apabila harus rawat inap di rumah sakit atau menjalani perawatan di Unit Gawat Darurat dan operasi bedah

2. Produk Asuransi Unit Link

Produk Asuransi Unit Link Prudential meliputi :

a. PRUlink Assurance account

Produk asuransi Prudential ini merupakan salah satu investasi yang unik karena terdapat fleksibilitas bagi yang ingin menggunakan satu atau enam jenis produk Asuransi Prudential atau juga kombinasinya.

b. PRUlink Syariah Assurance Account

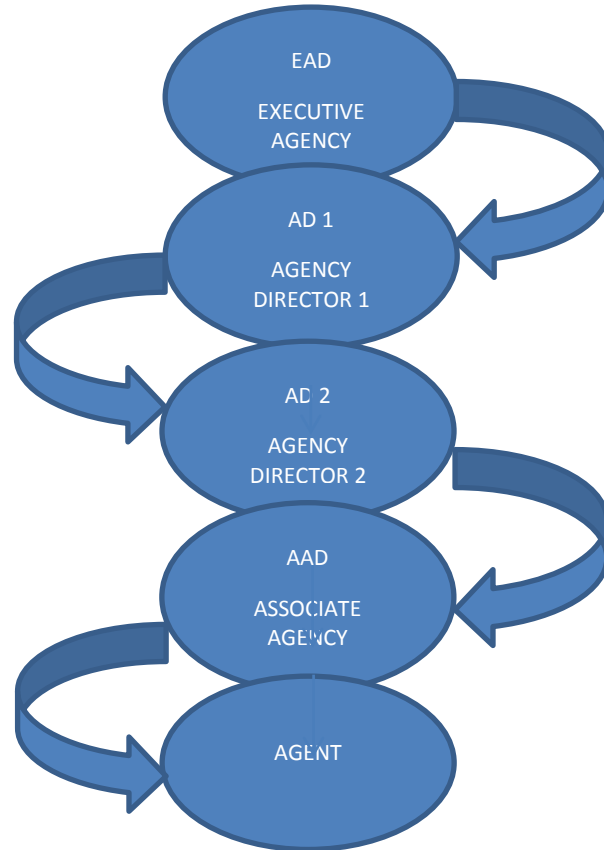
Merupakan produk asuransi Prudential dalam bentuk investasi syariah. Hampir sama dengan PRUlink assurance account, terdapat fleksibilitas untuk melakukan perubahan proteksi, investasi dan pembayaran sesuai dengan kebutuhan kita

c. PRUlink Syariah

Produk unit link asuransi prudential ini merupakan produk asuransi terkait investasi yang sesuai dengan kaidah-kaidah syariah. Dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan rancangan keuangan masa depan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

1.1.5 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi PT.Prudential Life Assurance kantor pemasaran mandiri cabang bandung yang berlokasi di Paskal hyper square D47-49, Kebon Jeruk, Andir kota Bandung:



GAMBAR 1.3

Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance KPM Prustars Agency

Sumber : Dokumentasi Perusahaan, 2018

1.2 Latar Belakang

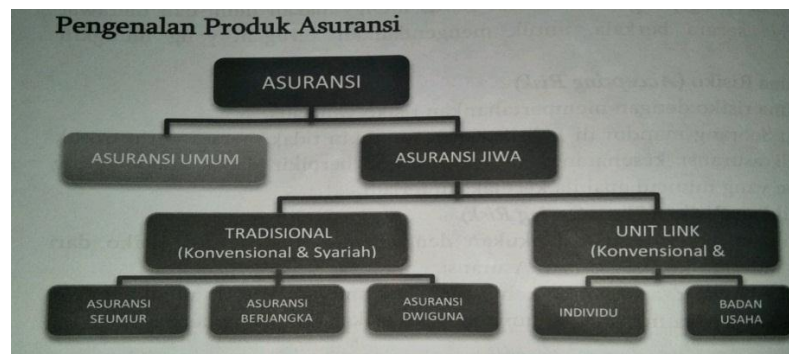
Dalam menjalani fase kehidupan resiko dapat terjadi terhadap kehidupan seseorang dimanapun dan kapanpun seperti risiko kematian, sakit, atau risiko dipecat dari pekerjaannya atau juga risiko. Dalam dunia bisnis risiko yang akan dihadapi

dapat berupa risiko kerugian akibat kebakaran, kerusakan atau kehilangan atau risiko lainnya.

Oleh karena itu setiap risiko yang akan dihadapi harus ditanggulangi sehingga tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar lagi. Untuk mengurangi risiko yang tidak diinginkan di masa yang akan datang, seperti kehilangan, risiko kebakaran, risiko macetnya pinjaman modal kredit bank atau risiko lainnya, maka diperlukan perusahaan yang mau bekerja sama menanggung segala kemungkinan risiko tersebut.

Perusahaan yang mau menanggung risiko yang tadi dijelaskan diatas adalah perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi mau menanggung risiko yang akan dihadapi nasabahnya, baik perorang maupun badan usaha (kelompok). Hal ini disebabkan perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang melakukan usaha dalam bidang jasa pertanggung jawaban terhadap risiko yang akan dihadapi oleh nasabahnya.

Karena pada perkembangan Perusahaan Asuransi saat ini sudah berkembang jenis program disertai invesrasi atau lebih dikenal dengan **Asuransi Unit Link**, selain menjamin segala risiko diatas asuransi jenis ini juga memberikan layanan investasi yang fleksibel.



GAMBAR 1.4

Jenis-Jenis Produk Asuransi

Sumber : Dokumentasi Perusahaan, 2017

Pada Gambar 1.3 menunjukkan jenis-jenis asuransi yang ada pada umumnya di setiap perusahaan asuransi. Asuransi dibagi 2 yaitu asuransi umum dan asuransi jiwa.

Asuransi jiwa dibagi menjadi 2 yaitu asuransi Traditional dan asuransi Unit Link. Dalam asuransi tradisional terdapat 3 asuransi yaitu asuransi seumur hidup, asuransi berjangka, asuransi dwiguna. Asuransi unit link terdapat 2 asuransi didalamnya yaitu asuransi individu, asuransi badan usaha. Dan Asuransi yang disediakan pada perusahaan PT. Prudential Life Assurance yaitu Asuransi Jiwa.

PT Prudential Life Assurance Indonesia menyediakan berbagai produk yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan para nasabahnya di Indonesia. Adapun produk-produk PT Prudential Life Assurance di Indonesia

1. PRUlink assurance account plus
2. PRUlink investor account
3. PRUlink syariah assurance account
4. PRUlink syariah investor account
5. PRUlink fixed pay
6. PRUhospital care
7. PRUaccident plus
8. PRUprotector plan
9. PRUuniversal life
10. PRUlife cover

PT. Prudential Life Assurance adalah organisasi lembaga asuransi dan jasa keuangan internasional terkemuka yang berasal dari London. Melalui produk unggulannya yaitu asuransi jiwa, Prudential telah meraih banyak penghargaan dalam industri asuransi jiwa. Prudential terpilih sebagai asuransi jiwa terbaik di Indonesia versi majalah Investor selama 14 tahun berturut-turut sejak tahun 2002 hingga tahun.



GAMBAR 1.5

**Indonesia WOW Brand Award – Gold Champion in Life Assurance
Category**

Sumber : Dokumentasi Perusahaan, 2018

10 BESAR ASURANSI JIWA BERDASARKAN ASET 2016				
NO	NAMA ASURANSI	ASET (JUTA RP)		Δ (%)
		2016	2015	
1	PT Prudential Life Assurance	64,166,438	55,937,385	14.71
2	PT AIA Financial	42,723,299	36,940,712	15.65
3	PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	39,719,030	36,751,228	8.08
4	PT Asuransi Jiwasraya (Persero)	38,635,059	25,609,582	50.86
5	PT Asuransi Allianz Life Indonesia	30,294,789	27,635,118	9.62
6	PT Axa Mandiri Financial Services	25,393,193	22,436,424	13.18
7	PT Indolife Pensionsama	18,088,167	16,007,564	13.00
8	PT Asuransi Jiwa Sequis Life	16,520,666	15,149,564	9.05
9	PT Asuransi Jiwa Sinarmas MFG	15,860,037	15,348,592	3.33
10	PT Asuransi Simas Jiwa	13,122,311	1,239,559	958.63
Sub total		304,522,989	253,055,728	20.34
Pangsa (%)		73.97	69.03	
Total Asuransi Jiwa		411,709,340	366,568,357	12.31

GAMBAR 1.6

TOP 10 Perusahaan Asuransi Jiwa pada majalah Investor

Sumber : Majalah Investor, 2017

Melalui berbagai penghargaan yang diraih Prudential menunjukkan Prudential memiliki *brand image* yang positif dan dikenal baik oleh masyarakat dibandingkan dengan perusahaan sejenis lainnya. Selain itu, penghargaan yang diraih Prudential juga menunjukkan apresiasi masyarakat kepada Prudential dan kepercayaan masyarakat kepada Prudential. Saat ini, Prudential memiliki 408 kantor keagenan resmi dan melayani lebih dari 2,6 juta nasabah (Sumber: www.prudential.co.id).

Banyak faktor dan strategi yang sudah membantu Prudential hingga menjadi perusahaan asuransi yang memiliki *brand image* yang positif, mulai dari hal besar seperti mempunyai berbagai kantor pemasaran di tiap daerah hingga hal kecil seperti *personal selling* yang baik dari para *agent* Prudential.

Menurut Kotler dan Keller (2016:582) *personal selling* termasuk salah satu bauran promosi, yang diartikan sebagai seni kuno, dan perusahaan menghabiskan dana besar-besaran untuk melatih tenaga pemasarnya supaya bisa menjalankan *personal selling* yang baik sehingga menghasilkan banyak konsumen.

PT. Prudential Life Assurance KPM Prustars Agency juga melakukan hal serupa, yaitu melatih para tenaga pemasarnya yang disebut dengan *agent* yang bertugas untuk mencari nasabah polis asuransi. Tidak membutuhkan proses yang lama sebagai calon *agent* wajib mengikuti kegiatan yang bernama *Fast Start* merupakan latihan 3 hari berturut-turut untuk mempelajari mengenai asuransi dan bagaimana cara menghadapi calon nasabah.

Setiap awal hari senin selalu diadakan kegiatan *pride* yang berguna untuk meninjau kegiatan para *agent* Prudential di minggu sebelumnya. Guna untuk memberi penghargaan kepada *agent* yang berhasil mendapatkan nasabah dan memberi motivasi bagi yang belum.



GAMBAR 1.7

Kegiatan Pride di hari Senin

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018

LEADER PRODUKSI (YTD 23 - 27 JULI 2018)				
NO	UNIT	APE	CASE	
1	RISTA P	20.051.250	3	
2	FERAWATY LIM	15.900.000	7	
3	JANUAR S	15.634.782	3	
4	SENA	8.460.000	2	
5	SRI I	6.750.000	2	
6	SHINTA R	5.375.000	4	
7	TRI DYAH	4.608.750	1	
8	RISKO K	2.514.381	1	
9	WALUJO S	2.325.000	2	
10	FARIDA T	750.000	1	
11	TRI W	471.300	2	
TOTAL		82.840.463	28	

BEST APE (10 TERBESAR)				
NO	NAMA	UNIT	APE	CASE
1	RISTA P	RISTA P	20.051.250	3
2	FERAWATY LIM	FERAWATY LIM	15.900.000	7
3	EVA M	JANUAR S	15.259.782	2
4	VERRY G	SENA	8.460.000	2
5	SRI I	SRI I	6.750.000	2
6	SHINTA R	SHINTA R	5.225.000	2
7	DEWI A	TRI DYAH	4.608.750	1
8	EDDY G	RISKO K	2.514.381	1
9	WALUJO S	WALUJO S	2.325.000	2
10	ENCENG S	FARIDA T	750.000	1

BEST CASE (1 TERBANYAK)				
NO	NAMA	UNIT	APE	CASE
1	RISTA P	RISTA P	20.051.250	3

GAMBAR 1.8

Daftar hasil para *agent* Prudential yang ditunjukkan pada saat Pride

Sumber : Data Admin Central Kantor Prustars Agency, 2018

Berdasarkan hal-hal yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa *agent* Prudential itu berkualitas, akan tetapi masih ada *agent* Prudential yang susah mendapatkan nasabah dan menyerah pada saat awal baru menjadi *agent*.

Oleh karena itu tulisan ini berusaha untuk meninjau tentang pelaksanaan *personal selling* yang dilakukan *agent* Prudential guna sebagai pembelajaran bagi para *agent* baru dalam melakukan penjualan produk asuransi. Tulisan ini berusaha mengetahui tentang cara kreatif tiap *agent* yang sudah lama bergabung di Prudential dan mempunyai cara tersendiri tentang bagaimana menjalankan proses *personal selling* yang benar sehingga mendapatkan banyak nasabah polis asuransi. Maka dibuat laporan tugas akhir untuk membahas dan meninjau pelaksanaan *personal selling* oleh PT. Prudential Life Assurance KPM Prustars Agency dengan judul tugas akhir **“Tinjauan Mengenai *Personal Selling* pada PT .Prudential Life Assurance KPM Prustars Agency Tahun 2018”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang ada, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu mengenai “Bagaimana pelaksanaan *personal selling* yang dilaksanakan oleh PT.Prudential Life Assurance KPM Prustars Agency ?”

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan *Personal Selling* pada PT.Prudential Life Assurance.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang jelas dan pembahasan tidak menyimpang dari pokok perumusan masalah, maka batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Objek penelitian adalah PT.Prudential Life Assurance
- b. Lokasi penelitian adalah PT.Prudential Life Assurance Prustars Agency di Paskal Hypersquare blok D47-49, Kb, Jeruk, Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 40181

- c. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dan pelaksanaan *personal selling* sebagai objek penelitian, dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *personal selling* pada PT.Prudential Life Insurance
- d. Waktu dan periode dalam penelitian ini mulai dari bulan Juni sampai dengan Agustus 2018.

1.6 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat sebagai berikut:

- 1. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai pedoman dan acuan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan *personal selling* perusahaan.
 - b. Sebagai bahan evaluasi untuk pelaksanaan *personal selling*, baik itu kinerja *agent* dan manajemen perusahaan.
- 2. Bagi Peneliti
 - a. Untuk memperdalam pengetahuan peneliti ,khususnya dibidang *Personal Selling* dalam promosi.
 - b. Untuk menambah wawasan serta mengaplikasikan segalam macam praktika yang mungkin belum didapatkan didalam dunia perkuliahan.
- 3. Bagi Lembaga

Sebagai bahan pembandingan atau referensi bagi peneliti peneliti selanjutnya ,yang khususnya akan membahas tentang *Personal Selling* dalam bauran promosi dan pelaksanaan *personal selling*.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun sebagai berikut:

BAB I – PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan, kegunaan, dan sistematika penulisan.

BAB II – TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang mendukung dalam proses penyusunan penelitian ini. Berisi definisi-definisi dan teori-teori yang menjadi dasar dalam penulisan penelitian yang diambil dari berbagai sumber.

BAB III – METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai proses dan metode-metode yang digunakan untuk mendukung penelitian.

BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil yang didapatkan setelah melalui segala tahapan penelitian.

BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran-saran yang didapatkan dari penelitian yang telah peneliti lakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka ini berisi tentang sumber-sumber yang penulis gunakan untuk menulis penelitian, baik berupa literature dari internet, buku panduan, jurnal atau media lainya.