

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN

Judul : Gambaran Strategi Pemasaran Penjualan Produk Asuransi Kesehatan Unit Link PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik.

Narasumber : 1. *Leader*
2. *Agent*

Tempat : Jalan R.A Kartini No. 126 Kabupaten Gresik

Daftar Pertanyaan : *Leader* (Ibu Wib Parti)

1. Berapa lama dan sejak tahun berapa mulai bekerja pada bidang *Leader*?
2. Berapa polis asuransi kesehatan unit link yang sudah berhasil terjual saat ini?
3. Apa saja tugas yang dilakukan di bidang *Leader*?
4. Apa saja visi dan misi perusahaan?
5. Apa yang menjadi kekuatan dan hambatan eksternal maupun internal *Leader* dalam pemasaran penjualan produk asuransi kesehatan unit link?
6. Apakah tujuan jangka panjang yang ingin di capai dalam pemasaran penjualan produk asuransi kesehatan unit link? (ex. Tujuan untuk tolong menolong)
7. Adakah strategi tertentu untuk mencapai target penjualan?
8. Pengembangan kebijakan apa yang telah dilakukan untuk mendukung strategi pemasaran penjualan produk asuransi kesehatan unit link yang telah dilakukan? (seperti tentang produk, harga, maupun komisi)
9. Apakah memiliki struktur organisasi yang efektif?
10. Bagaimana kompensasi yang di terima dari perusahaan kepada *Leader*?

11. Bagaimana hasil dari strategi pemasaran yang telah dilakukan *Leader*?
Berupa grafik penjualan, pendapatan, dan laba
12. Bagaimana cara *Leader* untuk mengevaluasi strategi yang tidak berjalan dengan baik, meliputi faktor internal dan eksternal?
13. Tindakan korektif apa yang akan dilakukan *Leader* jika strategi yang tidak berjalan dengan baik

Daftar Pertanyaan : *Agent* (Ibu Santi)

1. Berapa lama dan sejak tahun berapa mulai bekerja pada bidang *Agent*?
2. Berapa polis asuransi kesehatan unit link yang sudah berhasil terjual saat ini?
3. Apa saja tugas yang dilakukan di bidang *Agent*?
4. Apa yang menjadi kekuatan dan hambatan eksternal maupun internal *Agent* dalam pemasaran penjualan produk asuransi kesehatan unit link?
5. Apakah tujuan jangka panjang yang ingin di capai dalam pemasaran penjualan produk asuransi kesehatan unit link? (ex. Tujuan untuk tolong menolong)
6. Adakah strategi tertentu untuk mencapai target penjualan?
7. Bagaimana usaha yang dilakukan dalam pemasaran produk asuransi unit link? (seperti mempromosikan atau menawarkan kepada nasabah)
8. Bagaimana pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi? (Seperti aplikasi yang memudahkan untuk penjualan produk asuransi)
9. Bagaimana kompensasi yang di terima dari perusahaan kepada *Agent*?
10. Bagaimana hasil dari strategi pemasaran yang telah dilakukan *Agent*?
Berupa grafik penjualan, pendapatan, dan laba
11. Bagaimana cara *Agent* untuk mengevaluasi strategi yang tidak berjalan dengan baik, meliputi faktor internal dan eksternal?
12. Tindakan korektif apa yang akan dilakukan *Agent* jika strategi yang tidak berjalan dengan baik

Sumber : (Chakim, 2016)

Lampiran 2

Surat izin penelitian

	<p>KEMENTERIAN KESEHATAN RI BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SDM KESEHATAN POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG</p> <p>- Kampus Pusat : Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, 65112 Telp (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746 - Kampus I : Jl. Srikoyo No. 106 Jember Telp (0331) 486613 - Kampus II : Jl. A. Yani Sumberporong Lawang Telp (0341) 427847 - Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 46 Blitar Telp (0342) 801043 - Kampus IV : Jl. KH Wakhid Hasyim No. 64B Kediri Telp (0354) 773095 - Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek Telp (0355) 791293 - Kampus VI : Jl. Dr. Cipto Mangunkusomo No. 82A Ponorogo Telp (0352) 461792 Website : Http://www.poltekkes-malang.ac.id Email : direktorat@poltekkes-malang.ac.id</p>										
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nomor</td> <td style="width: 40%;">: PP.08.02/6.3/345/2022</td> <td style="width: 30%; text-align: right;">Malang, 2 Maret 2022</td> </tr> <tr> <td>Lampiran</td> <td>: -</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hal</td> <td>: <u>Surat Ijin Penelitian</u></td> <td></td> </tr> </table> <p style="margin-top: 20px;">Kepada Yth. Kepala Kantor PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik Di Tempat</p> <p style="margin-top: 20px;">Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2021/2022, maka bersama ini kami harapkan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa atas nama :</p> <p>Nama : QURROTA'AYUN AZIZATUL PRATIWI NINGRUM NIM : P17430193067</p> <p>Untuk melakukan survey pendahuluan dan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin dengan Topik / Judul : <i>Gambaran Strategi Pemasaran Penjualan Produk Asuransi Kesehatan Unit Link Di PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik.</i></p> <p>Pada : Maret – Mei 2022.</p> <p>Adapun data yang akan diambil adalah <i>Data Primer Dan Data Sekunder.</i></p> <p>Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> <p>Ketua Program Studi Asuransi Kesehatan</p>   Ngesti W. Utami, S.Kp., M.Pd 680118192032001 </div> <p style="margin-top: 20px;">Tembusan :</p> <p style="margin-left: 20px;">1. Arsip</p>			Nomor	: PP.08.02/6.3/345/2022	Malang, 2 Maret 2022	Lampiran	: -		Hal	: <u>Surat Ijin Penelitian</u>	
Nomor	: PP.08.02/6.3/345/2022	Malang, 2 Maret 2022									
Lampiran	: -										
Hal	: <u>Surat Ijin Penelitian</u>										

Lampiran 3

Surat balasan PT. Prudential Cabang Gresik



PT.PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
Ruko Grand Kartini, Jalan Als Nasution Kav.29/031-3981688
GRESIK, JAWA TIMUR

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wib Parti Rahayu
Kode Agent : 00434720
Jabatan : Agency Director

Menyatakan Bahwa :

No	NAMA/NIP/NIM	PERGURUAN TINGGI
1.	QURROTA'AYUN AZIZATUL PRATIWI NINGRUM P17430193067	POLTEKES KEMENKES MALANG

Nama tersebut diatas benar-benar telah melaksanakan Penelitian di PT.Prudential Life Assurance Cabang Gresik dengan judul "Gambaran Strategi Pemasaran Penjualan Produk Asuransi Kesehatan Unit Link".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Gresik

Tanggal : 4 Maret 2022

AGENCY DIRECTOR GRESIK

WIB PARTI RAHAYU

Lampiran 4**Lembar persetujuan responden**

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN
(Informed Consent)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : WIB PARTI RAHAYU .
Alamat : Jl. RA. Fartini No. 126 1 Gresik .
Pekerjaan : KONSULTAN KEUANGAN PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE .

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Qurrota'ayun Azizatul P. N.
NIM : P17430193067
Alamat : Jl. Pontianak 1 NO. 41 Sukomulyo, Manyar, Kabupaten Gresik.
Judul Penelitian : Gambaran Strategi Pemasaran Penjualan Produk Asuransi Kesehatan Unit Link di PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik

Saya bersedia untuk dilakukan wawancara demi kepentingan penelitian. Dengan ketentuan, hasil wawancara akan dirahasiakan dan hanya semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 12. Maret2022
Responden

(WIB PARTI RAHAYU) .

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN*(Informed Consent)*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurmasanti Maulida
Alamat : Jl. RA Kartini 126 Gresik
Pekerjaan : Agen

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Qurrota'ayun Azizatul P. N.
NIM : P17430193067
Alamat : Jl. Pontianak 1 NO. 41 Sukomulyo, Manyar, Kabupaten Gresik.
Judul Penelitian : Gambaran Strategi Pemasaran Penjualan Produk Asuransi Kesehatan Unit Link di PT. Prudential Life Assurance Cabang Gresik

Saya bersedia untuk dilakukan wawancara demi kepentingan penelitian. Dengan ketentuan, hasil wawancara akan dirahasiakan dan hanya semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 12 - Maret -2022

Responden


(Nurmasanti Maulida)

Lampiran 5

Hasil wawancara dengan responden

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua responden dari PT. Prudential Life Assurance dapat diperoleh data sebagai berikut :

Daftar Pertanyaan : *Leader (Ibu Wib Parti)*

1. Berapa lama dan sejak tahun berapa mulai bekerja pada bidang *Leader*?

“Saya sudah 10 tahun”.

2. Berapa polis asuransi kesehatan unit link yang sudah berhasil terjual saat ini?

“1100 polis yang sudah berhasil dijual”.

3. Apa saja tugas yang dilakukan di bidang *Leader*?

“Untuk di bidang Leader selain merekrut Agent juga masih tetap memasarkan produk kepada calon nasabah atau menjadi konsultan keuangan”.

4. Apa saja visi dan misi perusahaan?

“Visi misi yang kami jalankan menjadi hal yang penting dan sudah tercantum seperti di website resmi Prudential”

5. Apa yang menjadi kekuatan dan hambatan eksternal maupun internal *Leader* dalam pemasaran penjualan produk asuransi kesehatan unit link?

“Menurut saya kekuatan eksternal nya ya dari pemahaman masyarakat yang minim dari 270 juta penduduk Indonesia baru 6% yang memahami tentang fungsi asuransi yang tepat. Jadi tugas kita adalah mengedukasi masyarakat supaya paham pentingnya memiliki asuransi sesuai kebutuhan dan kemampuan. Otomatis hambatan eksternalnya adanya pemahaman yang kurang tentang investasi di masa depan. Sedangkan untuk kekuatan internalnya, Prudential memiliki beberapa produk unggulan dana investasi

(unit link) non syariah dan syariah dan memiliki kemampuan untuk menjadi perencana keuangan untuk nasabah. Sehingga tidak ada hambatan internal karena produk yang ada sudah cukup memenuhi kebutuhan nasabah”

6. Apakah tujuan jangka panjang yang ingin di capai dalam pemasaran penjualan produk asuransi kesehatan unit link? (ex. Tujuan untuk tolong menolong)

“Untuk memastikan masyarakat mencapai tujuan keuangannya sesuai dengan impiannya dan menghindarkan masyarakat dari bencana keuangan ketika ada resiko hidup”

7. Adakah strategi tertentu untuk mencapai target penjualan?

“Sering mengikuti kelas-kelas Agency, melakukan training untuk Leader, dan melakukan edukasi kepada masyarakat untuk mencapai target penjualan. Ketika masyarakat memahami, otomatis dia akan membeli produk asuransi sesuai dengan kemampuan dan kebutuhannya”.

8. Pengembangan kebijakan apa yang telah dilakukan untuk mendukung strategi pemasaran penjualan produk asuransi kesehatan unit link yang telah dilakukan? (seperti tentang produk, harga, maupun komisi)

“Prudential menyediakan produk-produk unit link syariah dan non syariah. Kita meluncurkan inovasi-inovasi tentang produk yang dibutuhkan masyarakat. Baik secara fungsi dan tujuannya setiap produk memiliki fungsi yang berbeda. Dengan tujuan untuk mengatasi kebocoran finansial, untuk garansi penghasilan, atau legesi. Untuk mengenai harga disesuaikan seperti ada premi yang terjangkau untuk masyarakat. Untuk investasinya sendiri akan di alokasikan pada obligasi, saham, dan instrumen pasar uang yang tercatat di Bursa Efek yang ada di dunia, termasuk Indonesia. Dilain itu, Prudential telah memiliki struktur organisasi yang dari tahun ke tahun sistem sudah berjalan dengan baik secara mitra bisnis maupun untuk nasabah”.

9. Apakah memiliki struktur organisasi yang efektif?

“Telah memiliki struktur organisasi yang dari tahun ke tahun sistem sudah berjalan dengan baik secara mitra bisnis maupun untuk nasabah”.

10. Bagaimana kompensasi yang di terima dari perusahaan kepada *Leader*?

*“Ada perjanjian yang namanya perjanjian keagenan. Disitu disebutkan tentang hak dan kewajiban dari seorang *Leader* baik itu komisi bonus maupun operating dan termasuk *Friendchise Owner* dengan *PT. Prudential*. Maksudnya adalah kita memiliki kemitraan dengan *PT. Prudential* untuk bisa mendirikan kantor *Agency* sendiri”.*

11. Bagaimana hasil dari strategi pemasaran yang telah dilakukan *Leader*?

Berupa grafik penjualan, pendapatan, dan laba

*“Walaupun di masa pandemi *Prudential* memberikan inovasi yang luar biasa dengan produk atau strategi atau apapun untuk mendukung produktivitas penjualan maupun aktivitas atau kualitas dari para *Agent*. Selain itu mengalami peningkatan kurang lebih sekitar 20% meskipun dalam kondisi sulit seperti pandemi saat ini”.*

12. Bagaimana cara *Leader* untuk mengevaluasi strategi yang tidak berjalan dengan baik, meliputi faktor internal dan eksternal?

*“Setiap minggu ada meeting unit atau kita mengadakan meeting secara bersama-sama dengan *Agency*. Jadi kita ada kelas-kelas *Agency*, disitu kita mengevaluasi baik untuk pengembangan maupun produksi”.*

13. Tindakan korektif apa yang akan dilakukan *Leader* jika strategi yang tidak berjalan dengan baik?

*“Ketika ada yang tidak berhasil otomatis ada sesuatu di dalam mindset mereka itu yang kurang. Jadi mindsetnya di gali lagi, mereka join bisnis di *Prudential* sebagai *Agent* asuransi itu untuk apa. Banyak *Agent* yang tidak berjalan karena dia belum tahu dan belum memahami visi misi dan tujuannya apa”.*

Daftar Pertanyaan : *Agent* (Ibu Santi)

1. Berapa lama dan sejak tahun berapa mulai bekerja pada bidang *Agent*?

“Saya sudah berkarir disini selama 6 tahun”.

2. Berapa polis asuransi kesehatan unit link yang sudah berhasil terjual saat ini?

“Selama itu saya telah menjual polis ke 138 nasabah”.

3. Apa saja tugas yang dilakukan di bidang *Agent*?

“Selain mencari nasabah juga untuk turut serta bertanggungjawab dalam proses dari memilihkan rumah sakit dan berkas yang diperlukan nasabah hingga proses nasabah pulang dari rumah sakit”.

4. Apa yang menjadi kekuatan dan hambatan eksternal maupun internal *Agent* dalam pemasaran penjualan produk asuransi kesehatan unit link?

“Melihat banyaknya calon nasabah yang kurang memanajemen keuangan sehingga terjadi ketimpangan finansial membuat saya ingin mengedukasi mereka tentang pengelolaan keuangan dan saya juga memiliki kemampuan tersebut. Sedangkan hambatan eksternalnya sering ditolak nasabah dan persaingan dari perusahaan asuransi lain”.

5. Apakah tujuan jangka panjang yang ingin di capai dalam pemasaran penjualan produk asuransi kesehatan unit link?

“Saya mengarahkan nasabah untuk memiliki polis asuransi yang dapat di rasakan tidak hanya untuk proteksi kesehatan, melainkan juga untuk investasi”.

6. Adakah strategi tertentu untuk mencapai target penjualan?

*“Untuk *Agent* sering mengikuti training, konsultasi kepada Leader, dan rajin untul follow up nasabah”.*

7. Bagaimana usaha yang dilakukan dalam pemasaran produk asuransi unit link?

“Sebagai Agent, saya akan mengedukasi nasabah dan sebagai konsultan keuangan tentang pentingnya memiliki asuransi”.

8. Bagaimana pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi?

“Untuk sitem informasi, Agent dapat melalui aplikasi digital PRUForce untuk mengetahui daftar rumah sakit rekanan dan daftar kantor Prudential. Selain itu melalui aplikasi ini dapat memantau estimasi komisi, produksi, status proposal (SPAJ) dan status polis. Sedangkan untuk nasabah dapat memantau melalui website Prudential, seperti melihat laporan bulanan dan laporan tahunan”.

9. Bagaimana kompensasi yang di terima dari perusahaan kepada Agent?

“Untuk Agent adanya komisi tiap minggu, bonus konsistensi setiap 3 bulan, dan bonus produksi setiap tahun”.

10. Bagaimana hasil dari strategi pemasaran yang telah dilakukan Agent?

“Adanya peningkatan penjualan, dalam tahun 2021 telah memproduksi sekitar 95 juta”.

11. Bagaimana cara Agent untuk mengevaluasi strategi yang tidak berjalan dengan baik?

“Setiap minggu ada meeting unit atau kita mengadakan meeting secara bersama-sama dengan Agency. Jadi kita ada kelas-kelas Agency, disitu kita mengevaluasi baik untuk pengembangan maupun produksi”.

12. Tindakan korektif apa yang akan dilakukan Agent jika strategi yang tidak berjalan dengan baik?

“Tidak melakukan hal-hal yang salah dalam penyampaian produk dan manfaatnya, agar calon nasabah dapat percaya serta membeli produk tersebut”.