

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untu Sejarah asuransi bermula sejak lebih dari seratus tahun yang lalu, yaitu semenjak masa penjajahan Belanda. Pada masa itu pemerintah kolonial Belanda memang melakukan penanaman perkebunan besar-besaran di Indonesia dan sekaligus melakukan bisnis perdagangan. Demi menjamin kelangsungan bisnisnya, maka kemudian pemerintahan Belanda di Indonesia melakukan sebuah sistem proteksi finansial bernama asuransi dengan tujuan sebagai bentuk perlindungan terhadap resiko-resiko kerugian yang mungkin terjadi. Perlindungan ini diterapkan di sektor perkebunan dari mulai penanaman pohon, panen hingga di hasil kebun diperdagangkan. Sukses mendirikan asuransi pertama bernama De Nederlanden Van 1845, sistem proteksi keuangan ini pun akhirnya diterapkan di Indonesia. Adapun perusahaan asuransi pertama di Indonesia yang didirikan oleh Belanda bernama Bataviasche Zee End Brand Asrantie Maatschappij yang berbasis pada sektor asuransi kerugian akibat adanya kebakaran dan juga kerugian yang mungkin ditimbulkan akibat adanya permasalahan saat pengangkutan (transportasi). Sukses dengan asuransi kerugian dan transportasi, pemerintah Belanda kemudian membangun satu unit usaha asuransi lagi bernama

Nederlandsh Indisch Leven Verzekering En Liefrente Maatschappij (NILMIY) yang nantinya akan menjadi cikal bakal salah satu perusahaan asuransi jiwa terbesar di Indonesia yang bernama PT. Asuransi Jiwasraya berbarengan dengan Asuransi Jiwa Boemi Poetra 1912. Kesuksesan kedua perusahaan besar ini pun kemudian di ikuti dengan tumbuhnya perusahaan-perusahaan asuransi baru seperti yang kita kenal hingga kini.

PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Asuransi yang berada di kota Padang. PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang mempunyai strategi pelayanan tersendiri dalam memasarkan produknya agar nasabah tidak berpindah ke perusahaan lain. Karena pada saat ini banyak sekali perusahaan-perusahaan yang menawarkan produknya dengan berbagai cara untuk menarik konsumen, dan persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan harus mengambil inisiatif untuk mempromosikan produknya secara gencar, agar Prudential mempunyai banyak nasabah dan dengan mudah mendapat kepercayaan dari calon nasabahnya.

Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Maka perusahaan harus memiliki strategi-strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan, salah satu dari strategi pemasaran itu adalah pelayanan prima (*service excellent*).

Service Excellence merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan yang selanjutnya akan berdampak pada keberlangsungan sebuah bisnis. Menciptakan motivasi pada konsumen agar konsumen memiliki rasa loyalitas pada perusahaan dan dapat bekerja sama dengan baik. Untuk pencapaian peningkatan jumlah nasabah yang besar dibutuhkan tidak hanya *value* dan *brand* tetapi juga bagaimana perusahaan dapat menanamkan image kepada nasabah tentang perusahaan tersebut, untuk itu perusahaan harus dapat menjaga hubungan yang baik kepada nasabah. Pentingnya menjaga hubungan yang baik kepada nasabah dapat menjaga kelangsungan hidup sebuah Asuransi karena bila tidak ada nasabah maka sebuah asuransi tidak akan dapat berjalan dan bertahan.

Dalam menjalankan usahanya PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang ini menawarkan jasa asuransi khusus untuk asuransi jiwa bukan asuransi umum. Jadi, dalam Laporan Kegiatan Magang ini, penulis mengambil jasa asuransi jiwa ini karena di tempat penulis melaksanakan magang hanya terdapat satu produk. Dan perusahaannya terletak di daerah perkantoran dan pusat kota sehingga akan mudah mempromosikan produk yang dimiliki oleh perusahaan asuransi ini.

Melihat arti pentingnya pelayanan nasabah bagi sebuah perusahaan dalam peningkatan jumlah nasabah, maka berdasarkan kepada penjelasan latar belakang diatas penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut tentang bagaimana pelayanan prima yang dilakukan oleh PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Jl. Veteran No.79 Padang kepada masyarakat dan untuk laporan

kegiatan magang ini akan diberi judul “**SERVICE EXCELLENT PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE AGENCY PRU DIAMOND PADANG**”

1.2 Perumusan Masalah

Adapun permasalahan yang dibahas adalah bagaimana pelayanan prima (*service excellent*) yang dilakukan PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang?

1.3 Tujuan Magang

Untuk mengetahui pelayanan prima (*service excellent*) yang dilakukan PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang.

1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat kegiatan Magang ini yaitu

1. Bagi PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang

Untuk meningkatkan jumlah nasabah, dan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan serta untuk mengetahui berapa calon nasabah yang langsung merespon pelayanan perusahaan.

2. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam melakukan kegiatan pelayanan pada perusahaan, untuk mengikatkan penulis dalam menuangkan pemikiran yang bersifat ilmiah di bidang ekonomi dan agar penulis dapat



mempelajari bentuk kegiatan service excellent yang dilakukan oleh PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang.

3. Bagi Pembaca

Agar pembaca bisa menerima jasa-jasa yang diberikan oleh perusahaan, serta pembaca bisa mempercayai jasa yang diberikan oleh perusahaan sehingga pembaca mengerti tentang asuransi.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Adapun dalam pemilihan tempat magang ini, penulis memilih di bagian pelayanan prima pada PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Jl. Veteran No.79 Padang. Pelaksanaan ataupun yang penulis laksanakan dalam kegiatan magang, penulis memperkirakan pada Desember – Februari yang dalam teorinya berlangsung selama 40 hari kerja yang telah menjadi ketetapan dari pihak akademik.

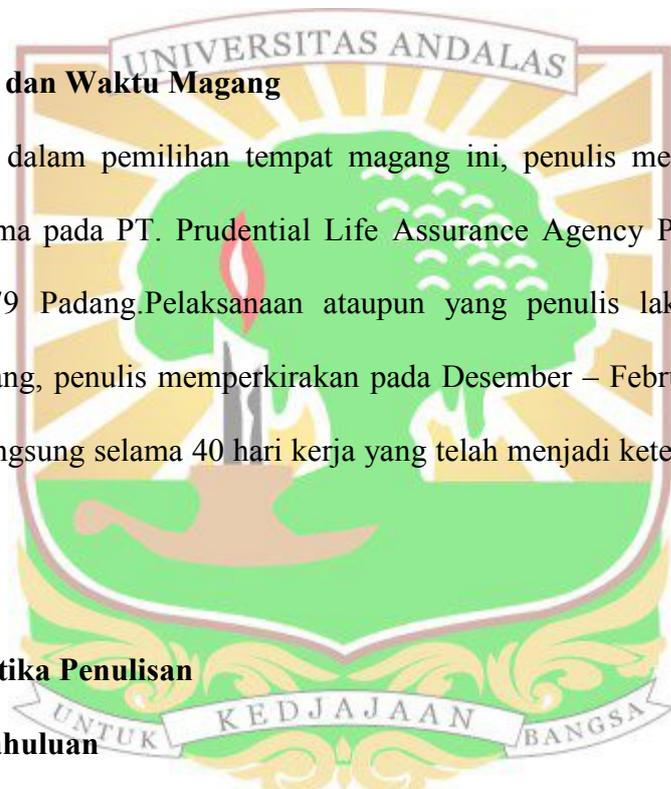
1.6 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Pada BAB ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat magang.

Bab II : Landasan Teori

Pada BAB ini akan diuraikan secara teoritis tentang pengertian asuransi, service dan service excellence.



Bab III : Gambaran Umum Perusahaan

Mencakup sejarah perusahaan, visi dan misi, tujuan perusahaan, perkembangan perusahaan, dan struktur organisasi.

Bab IV : Analisa Kegiatan Magang

Membahas tentang hasil magan.

Bab V : Penutup

Berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran.

