

BAB V

PENUTUP

Dari uraian yang telah penulis kemukakan, maka sebagai penutup dari laporan ini, penulis akan mencoba memberikan suatu kesimpulan terhadap penelitian yang penulis lakukan dan terakhir disertai saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan perusahaan yang bersangkutan.

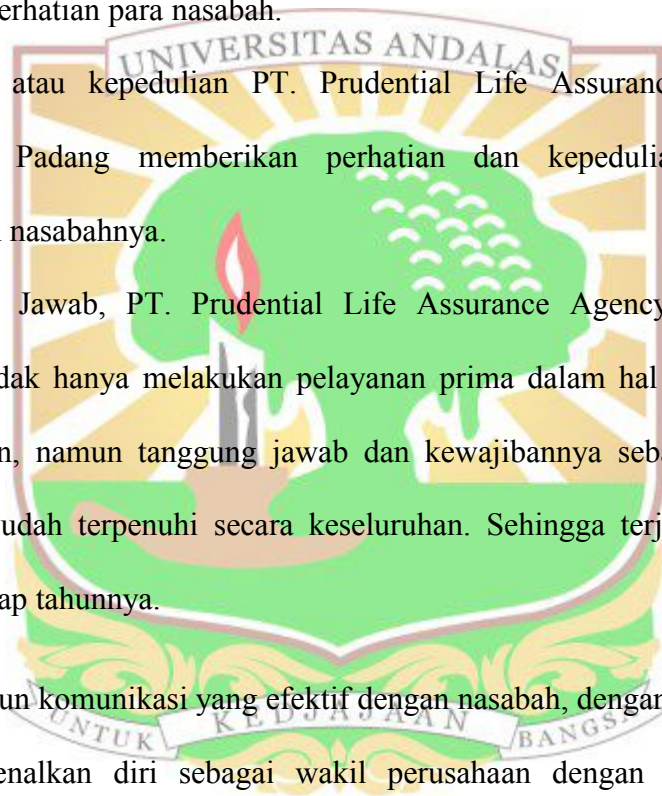
5.1 Kesimpulan

Dari pengamatan yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan *service excellence* pada PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang adalah sebagai berikut :

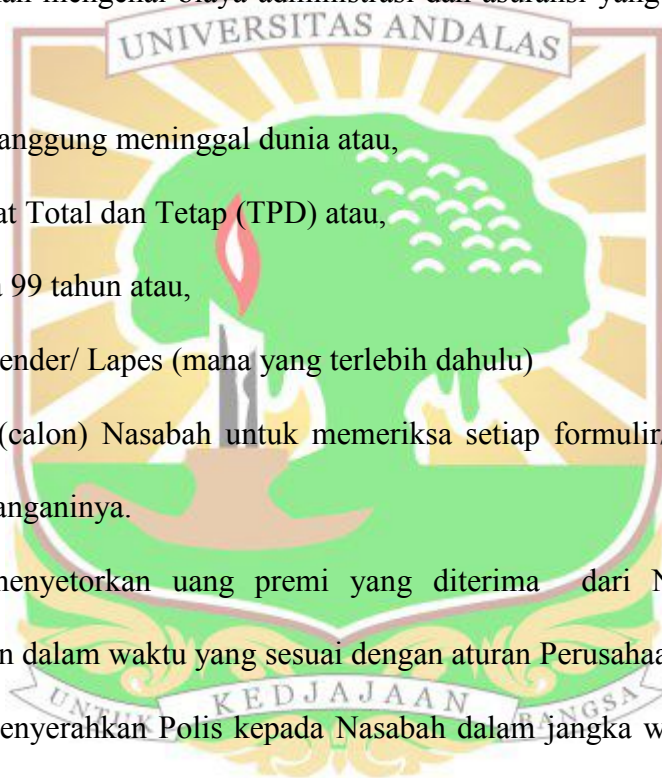
1. Prudential merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa asuransi yang menawarkan produk-produk andalannya berupa asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi pendidikan. Hadir di Indonesia pada tahun 1995, sedangkan Prudential hadir di Padang pada tahun 2003 yang dikenal dengan PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang. PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan serta memberikan pelayanan yang prima (*service excellence*).
2. Pelayanan pada PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang sudah memenuhi standar pelayanan prima (*service excellence*) dengan menerapkan berbagai aspek pelayanan prima. Kemampuan, aspek kemampuan pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Prudential Life

Assurance Agency Pru Diamond Padang sudah bisa dikatakan prima karena pelayanan yang diterima nasabah melebihi harapan nasabah tersebut

3. Sikap dalam pelayanan prima (service excellence)
 - A. Penampilan, dalam aspek penampilan pada PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang sudah termasuk dalam kategori pelayanan prima karena selain memberikan dampak baik bagi perusahaan juga dapat menarik perhatian para nasabah.
 - B. Perhatian atau kepedulian PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang memberikan perhatian dan kepeduliannya terhadap kebutuhan nasabahnya.
 - C. Tanggung Jawab, PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang tidak hanya melakukan pelayanan prima dalam hal penuntutan hak perusahaan, namun tanggung jawab dan kewajibannya sebagai perusahaan asuransi sudah terpenuhi secara keseluruhan. Sehingga terjadi peningkatan nasabah tiap tahunnya.
 - D. Membangun komunikasi yang efektif dengan nasabah, dengan cara:
 - a. Memperkenalkan diri sebagai wakil perusahaan dengan memperlihatkan sertifikasi keagenan dan kartu nama resmi.
 - b. Memastikan kondisi fisik calon tertanggung sesuai dengan data yang diisi pada SPAJ (Surat Pengajuan Ansuransi Jiwa), dengan bertemu calon tertanggung secara langsung.
 - c. Menanyakan setiap pertanyaan pada formulir pengajuan atau SPAJ yang harus diisi oleh (calon) Nasabah.



- d. Untuk mempelancar proses oprasional seperti pembayaran premi, penarikan nilai tunai dan pembayaran klaim maka Tenaga Pasar menganjurkan agar Pemegang Polis memiliki rekening pribadi atas nama Pemegang Polis.
- e. Menjual berdasarkan kebutuhan (calon) Nasabah.
- f. Menjelaskan mengenai rencana bayar premi yang ada pada ilustrasi yang mana hal tersebut bukan merupakan kontrak.
- g. Menjelaskan mengenai biaya administrasi dan asuransi yang akan dikenakan hingga:
 - a. Tertanggung meninggal dunia atau,
 - b. Cacat Total dan Tetap (TPD) atau,
 - c. Usia 99 tahun atau,
 - d. Surrender/ Lapes (mana yang terlebih dahulu)
- h. Meminta (calon) Nasabah untuk memeriksa setiap formulir/ SPAJ sebelum menandatangani.
- i. Segera menyetorkan uang premi yang diterima dari Nasabah kepada Perusahaan dalam waktu yang sesuai dengan aturan Perusahaan.
- j. Segera menyerahkan Polis kepada Nasabah dalam jangka waktu secepatnya dengan memberikan tanda terima Polis sesuai aturan perusahaan.
- k. Meminta Nasabah untuk membaca Polis dengan teliti.
- l. Menjelaskan isi kontrak dalam Polis termasuk di dalamnya mengenai produk yang dimiliki, pengecualian, prosedur oprasional (cara membayar premi berkala ataupun proses klaim).
- m. Menjelaskan tentang konsekuensi bila terjadi lapse atas Polis Nasabah.



- n. Memberikan informasi secara berkala kepada Nasabah mengenai update atau perkembangan yang ada di prudential Indonesia.
- o. Memberikan nomor telepon/handphone terkini kepada Nasabah agar mudah untuk berkomunikasi.
- p. Memberikan nomor contact center Prudential Indonesia.
- q. Senantiasa mudah untuk dihubungi dan membantu Nasabah dalam melakukan proses oprasional.

5.2 Saran

1. Berdasarkan analisa penulis, kinerja pelayanan PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang sudah cukup baik dari mulai tahapan awal hingga nasabah menggunakan jasa yang ditawarkan, dan terus menjaga kepusan nasabah dengan cara menjaga hubungan baik.
2. Sebaiknya pelayanan yang dilakukan selama ini agar lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat meningkat kepercayaan nasabah untuk bersedia menjadi member PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang dan menggunakan jasa produk yang ditawarkan.
3. Untuk meningkatkan daya saing dengan para pesaing lain maka, PT. Prudential Life Assurance Agency Pru Diamond Padang hendaknya melakukan pengembangan terhadap kemampuan karyawan, dan memberikan pelatihan secara berkala sehingga seluruh perangkat perusahaan semakin terampil dalam meningkatkan kinerjanya khususnya dalam bidang pelayanan.

