

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum PT. Prudential Life Assurance

1. Sejarah Berdirinya PT. Prudential Life Assurance

PT. Prudential Assurance adalah penyedia jasa asuransi jiwa dan dana pensiun terkemuka yang menawarkan berbagai produk keuangan ritel. Prudential didirikan di Inggris pada tahun 1848 dan masuk di Indonesia dengan nama PT Prudential Life Assurance pada tahun 1995. Sebagai bagian dari Grup Prudential Life yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, PT. Prudential Life Assurance Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia.

Sejak itu PT. Prudential Life Assurance telah meluncurkan sebuah produk terkait investasi (unit link) pertama di tahun 1999, PT. Prudential Life Assurance Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori produk unit link di Indonesia. PT. Prudential Life Assurance Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan keuangan para nasabahnya di Indonesia. PT. Prudential Life Assurance Indonesia juga telah mendirikan unit bisnis syariah sejak tahun 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi syariah di Indonesia sejak berdirinya.

PT. Prudential Life Assurance yang memiliki kantor pusat di Jakarta, juga memiliki kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar,

Batam, Semarang, dan Banjarmasin. Strategi pemasaran menggunakan sistem *Agency*, artinya setiap kota boleh mengembangkan kantor pemasaran mandiri.

PT. Prudential Life Assurance Indonesia juga melayani lebih dari 2,3 juta nasabah melalui lebih dari 277.000 tenaga pemasar berlisensi di 408 Kantor Pemasaran di seluruh Nusantara (<https://www.prudential.co.id/id/> diakses pada tanggal 11 November 2022).

Di Banjarmasin berdiri kantor keagenan dari PT. Prudential Life Assurance yang beralamat di Jl. Kampung Melayu Darat No. 54B. Kel. Melayu-Banjarmasin. Kantor Cabang di Banjarmasin berdiri sejak tahun 2004. PT. Prudential Life Assurance juga memiliki 3 kantor cabang di daerah Banjarmasin (wawancara 3 informan PT. Prudential Life Assurance).

2. Arti Logo PT. Prudential Life Assurance



Sumber: www.prudential.co.id, 2020

Gambar 1.1

Logo PT. Prudential Life Assurance

Simbol utama serta asal mula nama Prudential diambil dari figure Dewi Prudence (Dewi Kebijakan). Dewi Prudence merupakan ciri khas dan memiliki keterkaitan yang kuat dengan prudential sejak pendiriannya pada tahun 1848. Sosok ini mewakili salah satu dari empat kebijakan utama dan mengandung arti perilaku bijaksana. Dewi Prudence selalu tampil dengan panah, ular, dan cermin.

3. Visi dan Misi PT. Prudential Life Assurance

a. Visi PT. Prudential Life Assurance

Sebagai perusahaan terbesar PT. Prudential Life Assurance telah memiliki visi perusahaan yaitu: (<https://www.prudential.co.id/id/> diakses pada tanggal 11 November 2022).

1. Pelayanan Terhadap Nasabah

Nasabah adalah sebuah kunci utama yang sangat penting dalam sebuah bisnis, karena nasabah merupakan hal yang menjadi perhatian utama bagi perusahaan PT. Prudential Life Assurance untuk mencapai tujuannya menjadi perusahaan jasa keuangan nomor satu di Indonesia. PT. Prudential Life Assurance akan memberikan pelayanan maksimal bagi para nasabahnya.

2. Memberikan hasil terbaik bagi pemegang saham

PT. Prudential Life Assurance memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan hasil yang memuaskan kepada para pemegang saham sehingga mereka akan terus-terusan memberi

dukungan yang lebih baik demi kepentingan perkembangan perusahaan kedepannya.

3. Memperkerjakan orang-orang terbaik

PT. Prudential Life Assurance sentiasa mengembangkan kemampuan sumber daya manusianya, baik para tenaga pemasaran maupun karyawannya. Oleh karena itu, PT. Prudential Life Assurance sangat mengutamakan pendidikan, pelatihan, dan pengembangan bagi para tenaga pemasaran dan karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

b. Misi PT. Prudential Life Assurance

Sebagai perusahaan terbesar PT. Prudential Life Assurance telah memiliki misi perusahaan yaitu: (<https://www.prudential.co.id/id/> diakses pada tanggal 11 November 2022).

“Menjadi perusahaan jasa keuangan ritel” terbaik di Indonesia, melampaui penghargaan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan sempurna, produk berkualitas, tenaga pemasaran professional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan.

Sebagian bagian yang tak terpisahkan dari misi perusahaan. PT. Prudential Life Assurance memiliki Empat Pilar (*Four Pillars*), yakni pondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan-perusahaan lain. Empat Pilar tersebut antara lain:

(<https://www.prudential.co.id/id/> diakses pada tanggal 11 November 2022).

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.

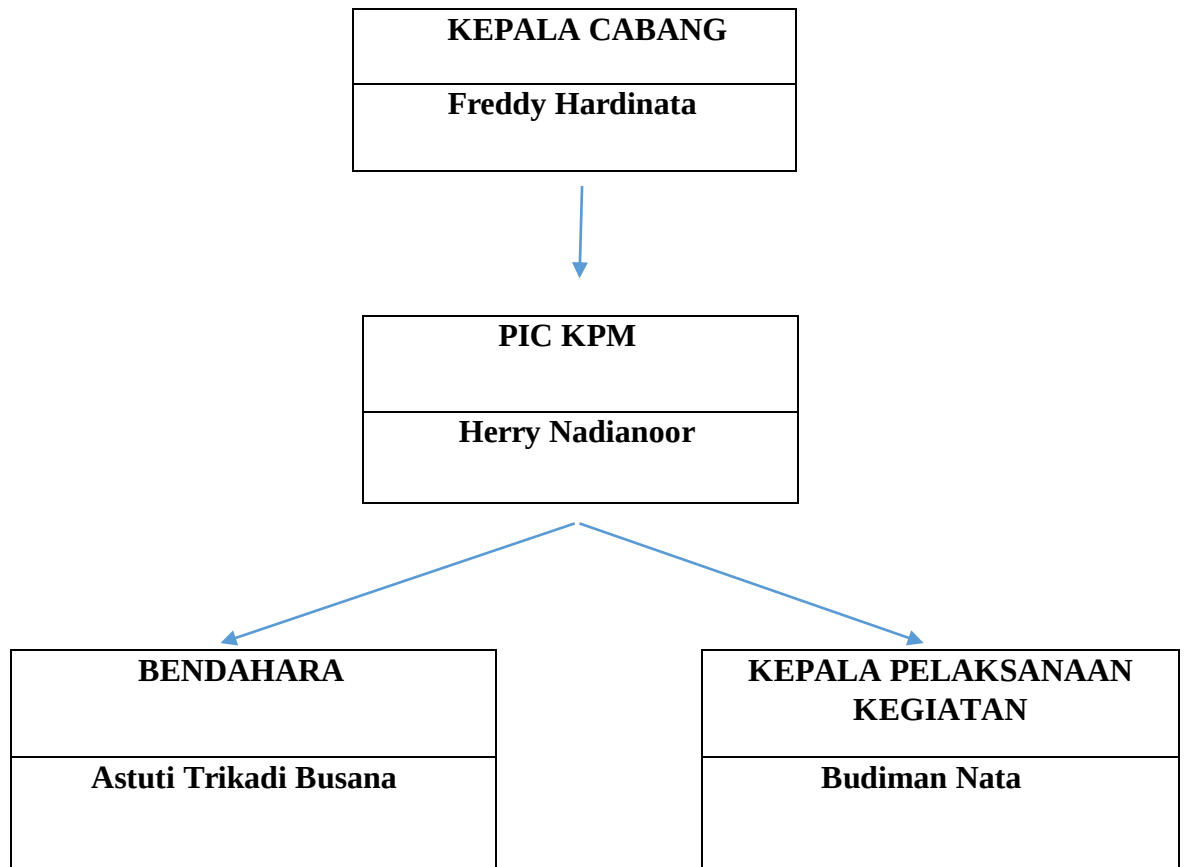
3. Bekerja sebagai suatu keluarga

Bekerja bergandengan tangan sebagai satu keluarga besar memperlakukan satu sama lainya 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 kesetiap orang (tanpa diskriminasi).

4. Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance



Sumber: Wawancara PT. Prudential Life Assurance, Tanggal 11 November 2022.

Tabel: 1.2

5. Produk Asuransi PT. Prudential Life Assurance

Produk Asuransi yang ada PT. Prudential Life Assurance memiliki berapa produk yaitu: (Wawancara 3 informan PT. Prudential Life Assurance).

a. Asuransi Kesehatan

Produk ini memberikan santunan manfaat perawatan kesehatan, mulai pra rawat inap, rawat inap, pembedahan, dan pasca rawat inap. Untuk manfaat kesehatan ini, nasabah bisa memilih beberapa pilihan produk sesuai kebutuhan yaitu:

- 1) PRUmed cover atau non-kartu, memberikan manfaat santunan rawat inap kamar, ICU dan pembedahaan, minimal 2x24 jam dengan klaim cukup menunjukkan salinan kwitansi.
- 2) PRUhospital dan surgical cover plus (HS Plus), berupa kartu kesehatan yang memberi manfaat sesuai *Plan* yang dipilih sejak 30 hari pra rawat inap, rawat inap, dan 90 hari pasca rawat inap.
- 3) PRUprime healthcare (PPH), berupa kartu Kesehatan atau *e-card* yang memberi manfaat sama seperti HS Plus dengan keunggulan perawatan sesuai tagihan rumah sakit, baik didalam maupun luar negeri.

b. Asuransi kecelakaan

Memberikan manfaat tambahan risiko kecelakaan dan cacat tetap total sampai meninggal, baik kecelakaan pribadi maupun kecelakaan khusus (dalam ruang publik, angkutan umum dan jalur komersial). Kecelakaan yang dimaksud adalah peristiwa yang tidak diharapkan, terjadi secara tiba-tiba, tidak terduga, dan tidak disengaja datangnya (dari luar).

c. Asuransi Pendidikan

Produk ini ditunjukkan untuk perencanaan dana pendidikan anak. Agen biasanya akan menghitung jumlah dana yang dibutuhkan ketika anak menempuh pendidikan mulai tingkat

dasar, menengah, sampai perguruan tinggi dan berupa lama jangka waktu yang dibutuhkan untuk mulai berinvestasi. Produk asuransi pendidikan prudential dibanderol dengan premi mulai dari Rp 500 ribu per bulan.

d. Asuransi Dana Pensiun

Produk ini ditunjukkan untuk perencanaan berapa besar kebutuhan ketika memasuki usia pensiun dan setelah pensiun. Agen bisannya akan menghitung kebutuhan dan pensiun tertanggung utama. Dengan mulai berinvestasi sesuai jangka waktu, kemampuan, dan kebutuhan pensiun.

B. Penyajian Data

1. Pelayanan asuransi syariah yang diterapkan oleh PT. Prudential Life Assurance untuk nasabah terdampak covid-19

Penyajian data pada penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan penelaahaan dan penyakian secara mendalam terhadap hasil penelitian mengenai Penyajians Pelayanan Asuransi Syariah yang di Terapkan oleh PT. Prudential Life Assurance untuk nasabah terdampak covid-19 cabang Banjarmasin jl. Kampung Melayu. Berikut adalah data diri informan yang memilik informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, karena dalam keseharian berurusan dengan permasalahan yang diteliti:

a. Informan I (Karyawan)

- 1) Nama: Hapidzin
- 2) Jenis Kelamin: Laki-Laki
- 3) Alamat: Jl. A. Yani Komplek Citraland Banjarmasin

b. Informan II (Karyawan)

- 1) Nama: Imah
- 2) Jenis Kelamin: Perempuan
- 3) Alamat: Jl. Padat Karya Komplek Purnama Permai Banjarmasin

c. Informan III (Nasabah)

- 1) Nama: M. Ilham
- 2) Jenis Kelamin: Laki-laki
- 3) Alamat: Jl. Benua Anyar RT. 08 Banjarmasin

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan karena dengan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan dan menjadikan nasabah setia dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PT. Prudential Life Assurance. Salah satu cara bagi Prudential untuk bersaing dan bertahan adalah dengan mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya dan menyediakan produk-produk yang berkualitas serta memiliki pelayanan yang baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan di PT. Prudential Life Assurance. Bahwa pelayanan yang telah diberikan

oleh prudential sesuai yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang sudah ditentukan oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan di PT. Prudential Life Assurance. Pelayanan di PT. Prudential Life Assurance memiliki daya tanggap masih kurang efektif karena dimasa-masa covid-19 nasabah banyak yang mau klaim atau mau memperpanjang prime dan keperluan lainnya. Sehingga para karyawan PT. Prudential Life Assurance merasa kewalahan dalam melakukan daya tanggap pelayanan untuk nasabah terdampak covid-19.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan di PT. Prudential Life Assurance. Bahwa semua nasabah tidak perlu kekhawatir tentang masalah jaminan yang telah di sediakan oleh perusahaan prudential asal para nasabah mengikuti prosuder yang telah disediakan oleh pihak perusahaan prudential maka pihak perusahaan memberikan jaminan yang tetap sesuai dengan keperluannya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan di PT. Prudential Life Assurance. Bahwa prudential telah memberikan empati khusus dengan nasabah melalui perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki

waktu pergoperasian yang nyaman bagi nasabah. Dan juga selalu menjalin silaturahmi kepada nasabah lama ataupun nasabah baru sehingga nasabah tetap loyal menjadi nasabah PT. Prudential Life Assurance.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 3 informan di PT. Prudential Life Assurance bahwa bukti fisik yang telah disediakan oleh perusahaan merupakan saran dan prasarana yang diberikan sesuai dengan protokol kesehatan. Sebelum masuk kedalam PT. Prudential Life Assurance menyediakan air, sabun, tisu untuk mengeringkan tangan dan alat untuk mecek suhu tubuh, ketika berenterkasi kepada karyawan dengan nasabah dan telah diberikan kaca pembatas dimeja agar tidak kekontak langsung dengan nasabah.

2. Upaya dalam peningkatkan pelayanan asuransi syariah di PT. Prudential Life Assurance.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan Perusahaan PT. Prudential Life Assurance merupakan organisasi yang efektif dan efesian dengan struktur dan uraiaian tugas-tugas tidak tumpang tindah dan juga menjalin hubungan kerja dengan jelas sesame karyawan yang ada di prudential. Karena di prudential selalu berpegang teguh dengan prinsip pelayanan yang prima.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan perusahaan PT. Prudential Life Assurance sesuai dengan regulasi peraturan perundang-

udangan yang berlaku. Sehingga pelayanan kepada nasabah bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan Perusahaan PT. Prudential Life Assurance memiliki beberapa jaringan rumah sakit agar nasabah jika mengalami sakit, sakit kritis, atau cacat bisa dirujuk ke rumah sakit yang perusahaan tentukan dan juga perusahaan telah memberikan kartu *PRUprime* untuk nasabah jika mau ke rumah sakit agar pelayanan di rumah sakit melayani dengan cepat dan mempermudah pelayanan saat berada di rumah sakit. Maka dari itu perusahaan prudential sangat meningkatkan yang namanya efisiensi dan efektivitas pelayanan untuk nasabah terdampak covid-19 sehingga perusahaan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh perusahaan PT. Prudential Life Assurance.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan perusahaan PT. Prudential Life Assurance telah menerapkan standarisasi yang baik dan benar juga melakukan pencatatan dan laporan yang dilakukan setiap akhir tahun yang dilaporkan ke kantor pusat yang ada di Jakarta sehingga perusahaan prudential yang ada di Banjarmasin setiap hari menulis secara rinci tentang laporan sehingga saat laporan tidak tertinggal datanya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan perusahaan PT. Prudential Life Assurance telah mengembangkan karyawannya dengan melakukan training setiap hari atau setiap satu minggu sekali dengan menggunakan media Zoom dan juga melakukan pelatihan-

pelatihan menyampaikan produk-produk baru yang telah diciptakan dengan nasabah bisa tersampaikan dengan jelas dan benar agar nasabah yang baru atau lama mudah memahami dengan produk-produk nya. PT. Prudential Life Assurance juga mengajak seluruh karyawan untuk pelatihan agar membuat skill para karyawan dan agen sehingga menjadi profesional yang kompeten, memiliki moral, etika, mempunyai dedikasi yang tinggi, kreatif dan inovatif serta bersikap antisipatif terhadap berbagai perubahan yang terjadi baik perubahan secara lokal maupun global.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan perusahaan PT. Prudential Life Assurance menjalankan yang nama *quality assurance* masing efektif dalam pelayanan apalagi dimasa-masa covid-19 karena nasabah PT. Prudential Life Assurance mau klaim asuransi nya dan yang mau memperpanjang premi dan keperluan lainnya sehingga pelayanan di PT. Prudential Life Assurance merasa kewalahan dengan pelayaannya

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan perusahaan PT. Prudential Life Assurance memiliki berapa teknologi pelayanan yang menggunakan aplikasi- aplikasi untuk para nasabah agar nasabah tidak perlu lagi ke kantor untuk membayar premi cukup di rumah saja tidak perlu lagi datang ke perusahaan prudential untuk membayar premi. Perusahaan PT. Prudential Life Assurance saat ini sangat memanfaatkan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada agar pelayanan yang ada saat ini bisa berjalan dengan baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan perusahaan PT. Prudential Life Assurance peran organisasi di perusahaan prudential berjalan sesuai dengan standar profesi yang telah ditentukan dan sebagian karyawan yang ada di perusahaan prudential telah mengikuti berbagai pelatihan-pelatihan yang dilakukan setiap hari atau seminggu sekali dengan menggunakan media zoom meeting agar membangun karyawan yang ada di perusahaan prudential menjadi berkualitas sehingga menciptakan pelayanan untuk nasabah menjadi sangat baik dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan PT. Prudential Life Assurance

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 3 informan perusahaan PT. Prudential Life Assurance telah menjalankan pengawasan kepada nasabah terutama agent. Karena agent harus memastikan kepada nasabah kita apakah nasabah sehat- sehat saja atau tidak dengan jalan selalu mengajak komunikasi dengan baik agar nasabah merasa lalu merasa dilayani dengan baik oleh perusahaan walaupun cuma lewat media telpon atau wa saja. Maka dari itu pelayanan yang ada di perusahaan PT. Prudential Life Assurance akan meningkat.

C. Analisis Data

1. Pelayanan asuransi syariah yang diterapkan oleh PT. Prudential Life Assurance untuk nasabah terdampak covid-19

Berdasarkan hasil penelitian Penyajians deskriptif kualitatif, kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance mempunyai tanggapan yang positif oleh informan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di PT. Prudentil Life Assurance memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah terdampak covid-19 sesuai dengan prosuder pelayanan yang ada.

Indikator pada pelayanan yang menjadikan prioritas utama untuk perusahaan PT. Prudential Life Assurance untuk nasabah terdampak covid-19, apabila pelayanan tidak terpenuhi maka perusahaan PT. Prudential Life Assurance tidak baik dan berpengaruh untuk nasabah terdampak covid-19. Berikut adalah Penyajians pelayanan menggunakan teori determinan kualitas jasa teori (Prawobo, 2017, hlm 2-3). Berdasarkan *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik) seperti penjelasan indikator berikut:

a. *Reability* (keandalan)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan

tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Prawobo, 2017, hlm 2-3).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT.Prudential Life Assurance melayani sesuai dengan janji atau waktu yang telah disepakati oleh karyawan atau pun nasabahnya. Sehingga naabah merasa dihormati saat melakukan pelayanan di PT. Prudential Life Assurance.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*rewponsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Prawobo, 2017, hlm 2-3).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Prudential Life Assurance masih kurang efektif saat dimasa-masa covid-19 daya tanggap masih kurang karena terjadi kewalahan antara karyawan dengan nasabah PT. Prudential Life Assurance. Dikarenakan banyaknya nasabah yang mau klaim juga mau memperpanjang preminya. Sehingga para karyawan merasa kurang efektif dalam melakukan daya tanggap untuk nasabah.

Maka dari itu PT. Prudential Life Assurance perlu yang nama menambah karyawan lagi agar daya tanggap merasa lebih efektif untuk kedepannya sehingga nasabah merasa perusahaan PT.

Prudential Life Assurance melayani dengan cepat dan memiliki informasi yang jelas sehingga nasabah tidak merasa tidak dilayani.

c. *Assurance* (jaminan)

Jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan secara cepat, berkualitas keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan didalam berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan (Prawobo, 2017, hlm 2-3).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Prudential Life Assurance nasabah prudential tidak perlu khawatir tentang masalah jaminan yang telah disediakan oleh perusahaan prudential asal para nasabah mengikuti prosedur yang telah disediakan oleh pihak perusahaan prudential maka pihak perusahaan memberikan jaminan yang tetap sesuai dengan keperluannya.

d. *Empathy* (empati)

Empati adalah perhatian memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan

tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Prawobo, 2017, hlm 2-3).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Prudential Life Assurance. Telah memberikan empati khusus dengan nasabah melalui perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. Juga selalu menjalin silaturahmi kepada nasabah lama ataupun nasabah baru sehingga nasabah tetap loyal menjadi nasabah PT. Prudential Life Assurance.

e. *Tangible* (bukti fisik)

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya (Prawobo, 2017, hlm 2-3).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Prudential Life Assurance bahwa bukti fisik yang telah

disediakan oleh perusahaan merupakan saran dan prasarana yang diberikan sesuai dengan protokol kesehatan. Sebelum masuk kedalam PT. Prudential Life Assurance menyediakan air, sabun, tisu untuk mengeringkan tangan dan alat untuk mecek suhu tubuh, ketika berinteraksi kepada karyawan dengan nasabah dan telah diberikan kaca pembatas dimeja agar tidak kontak langsung dengan nasabah.

2. Upaya dalam peningkatan pelayanan asuransi syariah di PT. Prudential Life Assurance.

Berdasarkan hasil penelitian Penyaji deskriptif kualitatif, kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance mempunyai tanggapan yang positif oleh informan. Hal ini menunjukkan dalam upaya peningkatan pelayanan yang ada di PT. Prudential Life Assurance memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah terdampak covid-19.

Indikator pada upaya peningkatan pelayanan yang menjadikan prioritas utama untuk perusahaan PT. Prudential Life Assurance untuk nasabah terdampak covid-19, apabila pelayanan tidak terpenuhi maka perusahaan PT. Prudential Life Assurance tidak baik dan berpengaruh untuk nasabah terdampak covid-19. Berikut adalah Penyaji pelayanan yang menggunakan upaya peningkatan pelayanan teori (Putri dan Yunita: 2021). Berdasarkan Penetaan organisasi, Regulasi peraturan perundang-undangan, Pemantapan jaringan, Standarisasi,

Pengembangkan sumber daya manusia, *Quality assurance*,
 Pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, Peningkatkan peran
 serta masyarakat dan organisasi profesi, dan Peningkatkan kontrol sosial.
 Seperti penjelasan indikator berikut:

a. Penetaan organisasi

Penataan organisasi adalah sebuah organisasi yang
 efisien dan efektif dengan struktur dan uraian tugas yang
 tidak tumpang tindih dan juga jalinan hubungan kerja yang
 jelas dan juga berpegang dengan prinsip pelayanan yang
 prima (Putri dan Yunita: 2021).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah
 disediakan oleh PT. Prudential Life Assurance merupakan
 organisasi yang efektif dan efisien dengan struktur dan
 uraian tugas tidak tumpang tindih juga menjalin hubungan
 kerja dengan jelas sesama karyawan yang ada di prudential.
 Karena di prudential selalu berpegang teguh dengan prinsip
 pelayanan yang prima.

b. Regulasi peraturan perundang-undangan

Regulasi peraturan perundang-undangan adalah
 sebuah pengkajian secara komprehensif sesuai dengan
 peraturan undang-undang yang telah ada dan diikuti dengan
 regulasi yang mendukung (Putri dan Yunita: 2021).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Prudential Life Assurance Assurance sesuai dengan regulasi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga pelayanan kepada nasabah bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

c. Pemantapan jaringan

Pemantapan atau pengetahuan jaringan dengan pusat unggulan pelayanan dan sistem rujukannya akan sangat meningkatkan efisiensi dan afektifitas pelayanan kepada nasabah sehingga dengan demikian akan meningkatkan mutu pelayanan yang baik (Putri dan Yunita: 2021).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Prudential Life Assurance memiliki beberapa jaringan rumah sakit agar nasabah jika mengalami sakit, sakit kritis, atau cacat bisa dirujuk ke rumah sakit yang perusahaan tentukan dan juga perusahaan telah memberikan kartu *PRUprime* untuk nasabah jika mau ke rumah sakit agar pelayanan di rumah sakit melayani dengan cepat dan mempermudah pelayanan saat berada di rumah sakit. Maka dari itu perusahaan prudential sangat meningkatkan yang namanya efisiensi dan afektifitas pelayanan untuk nasabah terdampak covid-19 sehingga perusahaan merasa puas dengan

pelayanan yang sudah di berikan oleh perusahaan PT. Prudential Life Assurance.

d. Standarisasi

Standarisasi adalah sebuah hal penting yang harus dilaksanakan, karena itu merupakan standar tenaga baik kuantitatif maupun kualitatif, sarana dan fasilitas, kemampuan, metode, pencatatan dan pelaporan yang ada disebuah perusahaan (Putri dan Yunita: 2021).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Prudential Life Assurance telah menerapkan standarisasi yang baik dan benar juga melakukan pencatatan dan laporan yang dilakukan setiap akhir tahun yang dilaporkan ke kantor pusat yang ada di Jakarta sehingga perusahaan prudential yang ada di Banjarmasin setiap hari menulis secara rinci tentang laporan sehingga saat laporan tidak keteteran datanya.

e. Pengembangan sumber daya manusia

Pengembangan sumber daya manusia adalah penyelenggaraan berbagai pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan dan berkesinambungan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang proposional yang kompeten, memiliki moral, etika, mempunyai dediksi yang tinggi, kreatif dan inovatif serta bersikap antisipatif terhadap berbagai perubahan yang akan

terjadi baik perubahan secara lokal maupun global (Putri dan Yunita: 2021).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Prudential Life Assurance telah mengembangkan karyawannya dengan melakukan training-training setiap hari atau setiap satu minggu sekali dengan menggunakan media zoom dan juga melakukan pelatihan-pelatihan menyampaikan produk-produk baru yang telah diciptakan dengan nasabah bisa tersampaikan dengan jelas dan benar agar nasabah yang baru atau lama mudah memahami dengan produk-produk nya. PT. Prudential Life Assurance juga mengajak seluruh karyawan untuk pelatihan agar membuat skill para karyawan dan agen sehingga menjadi profesional yang kompeten, memiliki moral, etika, mempunyai dedikasi yang tinggi, kreatif dan inovatif serta bersikap antisipatif terhadap berbagai perubahan yang terjadi baik perubahan secara lokal maupun global.

f. *Quality assurance*

Quality assurance adalah sebuah komponen kegiatan yang harus dilaksanakan dengan ikut dalam perencanaan yang sesuai dengan dasar-dasar pelayanan yang baik agar terciptanya quality assurance yang baik (Kamsir, 2005, hlm, 210-211).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Prudential Life menjalankan yang nama *quality assurance*

masing kurang afektif dan tidak sesuai dengan prosuder karena PT. Prudential Life Assurance mengalami kewalahan dengan pelayanan untuk nasabah dikarenakan banyaknya nasabah yang klaim dan nasabah yang mau memperpanjang preminya sehingga pelayanan di PT. Prudential Life Assurance menurun dan menyebabkan jumlah total nasabahnya menjadi menurun.

Maka dari itu PT. Prudential Life Assurance harus yang nama menerapkan *quality assurance* dengan baik sesuai dengan dasar-dasar pelayanan agar pelayanan kedepannya menghasilkan *quality assurance* bermutu sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah di berikan oleh perusahaan.

g. Pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi

Pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dilakukan dengan membangun kerja sama dan kolaborasi dengan pusat-pusat unggulan dan juga dengan anggota lokal atau dalam negeri maupun internasional (Putri dan Yunita: 2021).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Prudential Life memiliki berapa teknologi pelayanan yang menggunakan aplikasi *Pulse* untuk para nasabah agar nasabah tidak perlu lagi ke kantor untuk membayar premi cukup dirumah saja tidak perlu lagi datang ke perusahaan prudential untuk membayar premi. Perusahaan PT. Prudential Life Assurance saat ini sangat memanfaatkan pengembangan ilmu pengetahuan dan

teknologi yang telah ada agar pelayanan yang ada saat ini bisa berjalan dengan baik.

h. Peningkatkan peran serta masyarakat dan organisasi profesi

Peningkatkan peran organisasi profesi tertuma dalam pembinaan anggota sesuai dengan standar profesi dan meningkatkan mutu sumber daya manusia (Putri dan Yunita: 2021).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Prudential Life peran organisasi perusahaan prudential berjalan sesuai dengan standar profesi yang telah ditentukan dan sebagian karyawan yang ada di perusahaan prudential telah mengikuti berbagai pelatihan-pelatihan yang dilakukan setiap hari atau seminggu sekali dengan menggunakan media zoom meeting agar membangun karyawan yang ada di perusahaan prudential menjadi berkualitas sehingga menciptakan pelayanan untuk nasabah menjadi sangat baik dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah di berikan oleh perusahaan PT. Prudential Life Assurance

i. Peningkatkan kontrol sosial

Peningkatkan kontrol sosial adalah peningkatan pengawasan dan kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan nasabah yang akan meningkatkan akuntabilitas transparansi dan mutu pelayanan (Putri dan Yunita: 2021).

Berdasarkan analisis, pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Prudential Life menjalankan pengawasan kepada nasabah terutama agent. Karena agent harus memastikan kepada nasabah kita apakah nasabah sehat- sehat saja atau tidak dengan jalan selalu mengaja komunikasi dengan baik agar nasabah merasa lalu merasa di layani dengan baik oleh perusahaan walaupun cuma lewat media telpon atau wa agar silaturahmi tetap terjalan dengan baik.