



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Asuransi adalah produk pengendalian resiko yang dilakukan dengan cara mengalihkan atau memindahkan resiko dari satu pihak ke pihak lain dalam hal ini adalah perusahaan asuransi. Asuransi berfungsi untuk mencegah terjadinya kerugian atas hal yang diasuransikan dengan cara meng-*cover* biaya yang dikeluarkan atas kerugian yang terjadi. Asuransi menjadi pihak pertama akan mengadakan perjanjian yang biasa disebut premi dengan nasabah sebagai pihak kedua untuk menentukan bentuk program, biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah, dan bentuk perlindungan yang akan diberikan. Perusahaan asuransi memiliki agen-agen asuransi yang bertugas untuk mencari nasabah dan menjadi penghubung antara perusahaan dan nasabah, sehingga segala bentuk perjanjian akan dilakukan oleh agen asuransi dengan ketentuan dari perusahaan. Agen juga bertanggung jawab ketika nasabah ingin melakukan *claim* atas asuransi tersebut.

Dilansir dari Warta Ekonomi, Direktur Eksekutif Asosiasi Asuransi Umum di Indonesia, Dody A.S Dalimunthe mengatakan bahwa industri asuransi di Indonesia belum menjadi primadona namun mengalami kenaikan sebesar 6.4% pada tahun 2018 lalu. Dengan begitu perusahaan-perusahaan asuransi haruslah menyusun strategi untuk bersaing di industri asuransi Indonesia. Di dalam strategi tersebut perlu untuk menyusun strategi pengkomunikasian yang baik juga. Bisa disimpulkan di Indonesia sendiri, masih banyak masyarakat yang tidak menganggap pentingnya asuransi, di mana masyarakat seringkali enggan untuk memiliki asuransi karena hanya dianggap menambah pengeluaran dan kurangnya kepercayaan terhadap asuransi dikarenakan banyaknya *claim* yang gagal. Perusahaan-perusahaan asuransi besar tentu perlu untuk menjaga kepercayaan dan reputasi mereka untuk mendapatkan kepercayaan dari calon nasabah. Pemerintah sendiri melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sedang melakukan literasi pentingnya asuransi

terhadap masyarakat, salah satunya dengan mengadakan beberapa acara-acara yang bertujuan untuk memperkenalkan asuransi lebih kepada masyarakat.

Ada berbagai bentuk asuransi, seperti contohnya asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan lain sebagainya. Asuransi jiwa adalah asuransi member perlindungan atau meng-*cover* kerugian yang mengakibatkan meninggal dunia. Asuransi kesehatan adalah asuransi yang memberikan perlindungan biaya pengobatan. Di Indonesia pemerintah memiliki asuransi bernama BPJS. Dengan begitu masyarakat menengah ke bawah lebih memilih untuk menggunakan BPJS.

Direktur Eksekutif Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Dody A.S Dalimunthe, mengatakan industri asuransi secara umum di Indonesia masih belum menjadi primadona dibandingkan segmen industri lainnya. “*Awareness* terhadap perusahaan asuransi memang masih rendah. Penetrasi industri asuransi di Indonesia jika dibandingkan GDP justru di bawah 35%. (Nadya Zul El Nuha, 2018)

Menurut Badan Pusat Statistik Indonesia, masyarakat beragama Islam mencapai 87% dari keseluruhan jumlah penduduk Indonesia. Dengan begitu asuransi di Indonesia memiliki beberapa permasalahan yang dikarenakan adanya hal-hal di dalam asuransi yang bertentangan dengan ajaran-ajaran agama Islam. Menurut laman muslim.or.id, asuransi konvensional berasal dari sesuatu yang haram karena mengandung riba, *qimar* (unsur judi), dan *ghoror* (ketidak jelasan atau spekulasi tinggi). Dengan begitu perusahaan-perusahaan asuransi berlomba untuk mengadakan program yang bisa digunakan oleh masyarakat Muslim. Salah satunya adalah Prudential Indonesia yang memiliki program Asuransi Jiwa Syariah dan investasi Syariah.

Menurut laman www.Prudential.co.id, perbedaan utama antara asuransi jiwa Syariah dengan asuransi jiwa konvensional terletak pada konsep dasar dan cara pengelolaan dana yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Asuransi jiwa Syariah adalah asuransi yang didasari prinsip saling tolong menolong dan melindungi diantara para peserta melalui kontribusi ke danatabarru, yaitu

kumpulan dana kebajikan dari uang kontribusi para peserta Asuransi Jiwa Syariah yang setuju untuk saling bantu bila terjadi risiko di antara mereka. Dana ini kemudian dikelola sesuai prinsip Syariah dan di bawah pengawasan dewan Syariah untuk menghadapi risiko tertentu. Bila terjadi risiko terhadap peserta, santunan asuransi akan dibayarkan dari dana *tabarru*. Konsep ini juga dikenal sebagai *risk sharing*. Sementara, dalam asuransi jiwa konvensional, Nasabah membayarkan sejumlah premi atas proteksi yang dibelinya ke perusahaan asuransi. Bila terjadi risiko atas Nasabah, perusahaan asuransi jiwa akan memberikan sejumlah santunan asuransi. Konsep ini juga dikenal sebagai *risk transferring*. Ada beberapa perbedaan mendasar antara Asuransi Jiwa Syariah dan Asuransi Jiwa Konvensional dari segi kontrak, kepemilikan dana, *surplus underwriting*, pengelolaan investasi dan pengawasan asuransi. Dalam Asuransi Jiwa Syariah, jenis transaksi tersebut menghindari larang-larangan yang sudah disebutkan diatas.

Dengan ketatnya persaingan industri asuransi maka perusahaan haruslah menyusun strategi dan program-program untuk menarik minat dari calon nasabah mereka. Tentu perlunya manajemen yang baik terhadap para pemangku kepentingan perusahaan. Perusahaan harus mampu untuk mengkomunikasikan pesan yang sesuai untuk pihak *internal* maupun *external* yang tentunya berbeda. Karena dengan program-program yang baik tanpa adanya strategi untuk mengkomunikasikannya maka tidak akan menjadi efektif, terutama dikarenakan ketatnya persaingan.

Memahami pentingnya komunikasi, sebagai ujung tombak perusahaan sebagai penyambung lidah kepada *stakeholder*-nya, PT. Prudential Life Assurance Indonesia memiliki Divisi *Corporate Communication & Sharia*. Divisi ini berfokus untuk menyusun dan mengelola komunikasi. Divisi ini memiliki 4 *subdivisi*, *Internal*, *External*, CSR dan Syariah. Internal bertugas untuk mengelola dan menyusun komunikasi perusahaan terhadap pihak-pihak *Internal* seperti karyawan, agen, dan pihak-pihak yang termasuk dalam pihak dalam perusahaan. Beberapa hal yang dilakukan oleh divisi Internal adalah menyusun majalah bulanan, membuat konten komunikasi *internal* (ucapan hari

raya, pengumuman perusahaan, dan lain sebagainya). Sedangkan divisi *external* bertugas untuk mengelola komunikasi *external* seperti pengawasan media, komunikasi terhadap nasabah, dan lain sebagainya. Dan divisi Syariah adalah divisi yang khusus mengelola program Syariah yang dimiliki oleh Prudential. Divisi *Corporate Communication & Sharia* memiliki tanggung jawab agar komunikasi terhadap pihak *internal* maupun *external* agar dapat bersinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

PT. Prudential Life Assurance Indonesia menjadi pilihan sebagai tempat melaksanakan program magang karena PT. Prudential Life Assurance Indonesia adalah salah satu perusahaan yang memiliki nama besar dan reputasi baik sehingga dapat menjadi nilai tambah portofolio kelak.. Dan PT Prudential Life Assurance secara aktif menyusun komunikasi perusahaan sekaligus *awareness* pentingnya asuransi dinilai dari aktifnya PT Prudential Life Assurance dalam acara-acara ataupun program yang bekerja sama dengan Otoritas Jasa Keuangan.

1.2 Tujuan Kerja Magang

1. Sebagai mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara, tanggung jawab untuk menyelesaikan program kerja magang yang bertujuan agar mahasiswa dapat merasakan dan mempelajari dunia kerja yang akan memberikan banyak manfaat. Melalui program kerja magang, mahasiswa diharapkan dapat menerapkan ilmu-ilmu yang telah didapatkan di perkuliahan dan menghadapi permasalahan dunia kerja secara langsung di kantor seperti interaksi dengan rekan-rekan kerja, menyelesaikan proyek-proyek, dan lain-lain. Oleh karena itu, memilih PT. Prudential Life Assurance Indonesia sebagai tempat untuk melaksanakan program kerja magang. Memiliki kesempatan untuk menerapkan ilmu-ilmu yang telah dipelajari khususnya di bidang *internal corporate communication*.
2. Ketertarikan terhadap divisi *corporate communication* karena keinginan mengetahui bagaimana sebuah perusahaan asuransi mengelola

komunikasi terhadap pemangku kepentingannya terutama pihak internal perusahaan.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Ketika melaksanakan kerja magang di PT. Prudential Life Assurance Indonesia, jam masuk perusahaan adalah pukul 09.00 setiap hari Senin hingga Jumat dan jam pulang adalah pukul 18.00. Waktu istirahat kantor adalah pukul 12.00 hingga pukul 13.00. Aktivitas magang dilakukan di PT. Prudential Life Assurance Indonesia di Prudential Tower, Jalan Jendral Sudirman No.Kav 79, Karet Kuningan, Setiabudi, Jakarta 12910 divisi *internal corporate communication* dan ditempatkan di lantai 3 Prudential Tower. Kegiatan praktek kerjamagang dilakukan selama periode 1 Oktober 2018 hingga 3 Januari 2019.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Dalam pelaksanaan magang, mengikuti prosedur yang telah dijalankan oleh Universitas maupun perusahaan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a) Mengirim CV (*Curriculum Vitae*), transkripnilai, suratlamaran, dan pas fotomelalui email HR (*Human Resource*) PT Prudential Life Assurance Indonesia yaitu. career@prudential.co.id
- b) 2 hari kemudian HR PT. Prudential Life Assurance Indonesia memberikan kabar mengenai pelaksanaan *interview*.
- c) Satu hari kemudian HR PT. Prudential Life Assurance Indonesia memberikan kabar tentang penerimaan magang, kapan praktek kerja magang dapat dimulai dan penandatanganan kontrak kerja magang selama 3 bulan di PT. Prudential Life Assurance Indonesia.
- d) Tanggal masuk magang untuk pertama kali adalah Senin, 1 Oktober 2018. Pada saat penandatanganan kontrak, mendapatkan surat penerimaan magang dari PT Prudential

Life Assurance Indonesia dan memberikan surat tersebut kepada BAAK Universitas Multimedia Nusantara untuk mendapatkan Kartu Kerja Magang.

- e) Selama melakukan praktek magang ada 2 orang mentor (Leani Kusdiandi dan Utami Putu Arsaningrum) yang mengawasi dan membimbing selama praktek kerja magang. Leanni Kusdiandi adalah *AVP Corporate Communications – Internal & Digital Communications* dan Ni Luh Putu Utami Arsaningrum adalah *Internal Communications Manager*.
- f) Setelah proses magang, pengalaman magang yang didapat selama berada di PT. Prudential Life Assurance Indonesia dituangkan dalam bentuk laporan kerja magang.
- g) Laporan yang ditulis dan disusun mengikuti format dan struktur yang ditentukan oleh Universitas Multimedia Nusantara.
- h) Penyerahan Form Kerja Magang kepada mentor di PT. Prudential Life Assurance Indonesia untuk diisi, ditandatangani, dan dicap sebagai bukti resmi.