

BAB 4

PROFIL TEMPAT PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Asuransi di Indonesia

Asuransi adalah kebutuhan penting untuk memberikan rasa aman dan nyaman dalam menghadapi risiko kerugian. Dengan membayar iuran, risiko kerugian akibat kecelakaan dapat dikurangi atau dihilangkan. Perusahaan asuransi memiliki praktik komunikasi internal untuk menyampaikan informasi, instruksi, dan arahan kepada karyawan. Tujuan komunikasi ini adalah untuk mencapai tujuan perusahaan asuransi secara efektif dan efisien. (Miftah Hanny Safira, 2021). Saat ini perusahaan asuransi di Indonesia sedang mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini disebabkan oleh pesatnya perkembangan sektor perekonomian, serta munculnya kekhawatiran terhadap keselamatan jiwa, kesehatan, pendidikan anak, dan masa depan keluarga, sehingga menyebabkan masyarakat mencari jaminan atas permasalahan tersebut. Menurut Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), penetrasi pasar perusahaan asuransi terus bertumbuh dari tahun ke tahun, mencapai 3% pada tahun 2016 dari 2% pada tahun 2015. Meskipun secara umum dikatakan tumbuh, namun masih relatif rendah jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Negara industri lainnya seperti Inggris (11,8%) dan Amerika Serikat (8,8%). Bahkan negara tetangga kita seperti Singapura dan Malaysia memiliki penetrasi pasar yang lebih baik, yakni kini berada di angka 4%. (Prudential, 2013).

4.2 Gambaran Umum PT Asuransi X

PT Asuransi Jiwa X adalah bagian dari X Grup, yaitu sebuah grup perusahaan penyedia asuransi termuka yang didirikan pada tahun 1831 di Trieste, Italia. PT Asuransi X didukung lebih dari 11.000 agen pemasar dan kanroe agen yang tersebar di seluruh Indonesia serta memiliki fokus utama perusahaan adalah nasabah, PT Asuransi Jiwa X menyediakan berbagai produk yang disesuaikan dengan konsumen membutuhkan perlindungan asuransi. PT Asuransi Jiwa X mulai beroperasi di Indonesia tahun 2009 terhitung saat ini sudah berusia kurang

lebih 15 tahun. PT Asuransi Jiwa X memiliki perlindungan proteksi kesehatan dalam jangka waktu selama 8 tahun atau selama 10 tahun. Jangka waktu tersebut ditulis didalam polis asuransi sesuai dengan ketentuan yang dipilih oleh pihak nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan layanan digital seperti aplikasi konsumen Gen iClick, asisten virtual JANE, aplikasi kebijakan iPropose, dan lain-lain. Selain itu, PT Asuransi Jiwa X Memiliki produk unggulan yang tidak dimiliki oleh perusahaan asuransi lain yaitu Global Medical Plan atau GMP yang merupakan produk dengan program kesehatan berjumlah 35 miliar untuk melindungi konsumen.

4.3 Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa X

