

BAB III
SISTEM ASURANSI PRUSYARIAH PADA PT. PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE KANTOR AGENCY CABANG KUDUS 1

A. Profil PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1

1. Sejarah Perkembangan Asuransi PRU syariah di PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1

Munculnya asuransi syariah pertama kali di Indonesia tak lepas dari nama Asuransi Takaful, yang dibentuk oleh *Holding Company* PT Syarikat Takaful Indonesia (STI) pada tahun 1994. Pembentukan awal Takaful disponsori oleh Yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia dan Asuransi Jiwa Tugu Mandiri. Saat itu para wakil dari tiga lembaga ini membentuk Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia atau TEPATI, yang dipimpin oleh direktur utama PT STI, Rahmat Saleh.

Sebagai langkah awal, lima orang anggota TEPATI melakukan studi banding ke Malaysia pada September 1993. Malaysia memang merupakan negara ASEAN pertama yang menerapkan asuransi dengan prinsip syariah sejak tahun 1985. Di negara Jiran ini, asuransi syariah dikelola oleh Syarikat Takaful Malaysia Sdn. Bhd.

Setelah berbagai persiapan dilakukan, di Jakarta digelar seminar nasional, dan berikutnya STI mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga dan PT Asuransi Takaful Umum. Secara resmi, PT Asuransi Takaful Keluarga didirikan pada 25 Agustus 1994, dengan modal disetor sebesar

Rp 5 miliar. Sementara PT Asuransi Takaful Umum secara resmi didirikan pada 2 Juni 1995.¹

Melihat asuransi jiwa syariah memiliki peluang yang luar biasa besar di Indonesia, seperti beberapa faktor utama, yaitu populasi muslim terbesar di dunia, PDB yang terus meningkat, penetrasi asuransi yang masih rendah, serta meningkatnya kelas menengah,² membuat daya tarik asuransi syariah yang secara legal hukum agama lebih disukai oleh umat Islam telah mampu meningkatkan animo lembaga-lembaga keuangan konvensional maupun lembaga asuransi konvensional untuk memasukkan produk asuransi syaria'ah sebagai salah satu produknya. Salah satunya adalah PT. Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia).

PT Prudential Life Assurance telah berdiri semenjak tahun 1995 adalah merupakan bagian dari Prudential plc, group jasa keuangan berbasis di London, Inggris, yang memiliki pengalaman lebih dari 160 tahun, Prudential plc merupakan jasa keuangan terkemuka asal Inggris yang berdiri sejak tahun 1848.³ Grup Prudential memiliki posisi yang kuat pada 3 pasar terbesar dan paling menguntungkan di dunia, yaitu Inggris Raya & Eropa, Amerika Serikat, dan Asia. Di Asia Prudential Indonesia

¹ Abullah Amrin, *Meraih Berkah melalui Asuransi Syariah*, Jakarta: PT Ekex Media Komputindo, 2011, hlm. 7-8

² Cholis Akbar, *Pertumbuhan Asuransi Syariah Dinilai Meningkat* <http://www.hidayatullah.com/read/25805/10/11/2012/pertumbuhan-asuransi-syariah-dinilai-meningkat--.html> diakses pada tanggal 7 Febuari 2013

³ PT Prudential Life Assurance, *PRUfast start*, Jakarta: PT. Prudential Life Assurance, 2011), hlm. 9

menginduk pada kantor regional Prudential Corporation Asia (PCA), yang berkududukan di Hong Kong.⁴

Sedangkan dari data terakhir sampai dengan tahun 2012, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dengan 6 kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang dan 279 kantor keagenan (termasuk di Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam dan Bali). Prudential Indonesia memiliki lebih dari 181.000 jaringan tenaga pemasaran berlisensi yang melayani lebih dari 1,5 juta nasabah.⁵

Melalui penggabungan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia berkomitmen untuk menyediakan produk investasi terbaik di kelasnya, tabungan dan perlindungan asuransi untuk seluruh masyarakat Indonesia, termasuk juga produk yang berbasis syariah.

1 September 2007, Prudential Indonesia meluncurkan produk *Unit Link* berbasis syariah, yaitu PRUsyariah atau PRUlink Syariah sebagai produk asuransinya. Sedangkan pengelola dana investasi PRUlink syariah, Prudential Indonesia dipercayakan kepada *Eastspring Investments* yang sebelumnya dikenal dengan nama Prudential Fund Management Berhad (PFMB) yang berada di Malaysia. *Eastspring Investments* merupakan bagian dari Prudential Corporation Asia dan salah satu pengelola dana terbesar di Asia. Per 30 Juni 2012, *Eastspring Investments*

⁴ *Ibid.*, hlm 12

⁵ Brosur *PRUlink Syariah Aurance Account* bulan Agustus 2012

mengelola dana sebesar £ 53,8 miliar (Rp 793 triliun).⁶ Dana Investasi PRUlink yariah tersebut dikelola dan diinvestasikan di saham-saham perusahaan-perusahaan besar yang terbukti menghasilkan yang tidak memiliki unsur haram atau riba.

Dalam rangka memasarkan dan memperluas jaringan asuransi Prudential kepada masyarakat, terutama memasarkan produk syariahnya diperlukan usaha dengan sungguh-sungguh dan disertai dengan perencanaan, salah satunya adalah dengan membuka kantor cabang yang belum terjangkau oleh kantor pusat, yaitu PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 yang berdiri pada tanggal 18 Oktober 2010 berkantor di Jalan AKBP R. AGIL Kusumadya No. 105 Kudus. Kemunculan PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 yang memasarkan produk asuransi syariah tidak lepas dari keberadaan PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia).

Di PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 hanya dalam jangka waktu dua tahun sejak pendiriannya yakni tahun Oktober 2010 mengalami peningkatan signifikasi jumlah nasabah produk syariah daripada produk konvensional, produk asuransi syariah telah menjelma menjadi produk unggulan. Ditahun 2012 mengalami peningkatan nasabah produk syariah hingga tiga kali lipat dari tahun

⁶ *Ibid*

sebelumnya 2011. Hingga periode tahun 2012, jumlah nasabah asuransi PRUsyariah mencapai 599 nasabah.⁷

2. Visi, Misi dan Motto PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1

Sebagai cabang dari Asuransi Prudential pusat, visi, misi dan motto yang dijadikan sebagai dasar kerja PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 tidak berbeda dengan asuransi PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia), yaitu:⁸

a. Visi Perusahaan

1) Satu dalam pelayanan nasabah

Nasabah adalah kunci penting dalam bisnis ini, oleh karena itu pelayanan terhadap nasabah merupakan hal penting bagi Prudential untuk mencapai tujuan yaitu menjadi perusahaan jasa keuangan nomor satu di Indonesia.

2) Satu dalam memberikan hasil terbaik bagi para pemegang saham

Prudential memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan hasil yang memuaskan kepada para pemegang saham sehingga mereka akan terus memberikan dukungan yang lebih baik lagi demi keberhasilan perusahaan dalam perkembangannya.

3) Satu dalam mempekerjakan orang-orang terbaik

Untuk mendukung keberhasilan tujuan dan misi ini, Prudential senantiasa mengembangkan kemampuan sumber daya

⁷ Data dari Agency Administration PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 pada tanggal 20 Desember 2012

⁸ *Op.cit.*, PRUfast start, hlm.17-18

manusianya, baik para tenaga pemasaran maupun karyawan. Oleh karena itu, Prudential sangat mengutamakan pendidikan, pelatihan, dan pengembangan bagi para tenaga pemasaran dan karyawan sehingga tujuan dan misi perusahaan dapat dicapai dengan hasil terbaik.

b. Misi Perusahaan

“Menjadi perusahaan Jasa Keuangan Ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham – dengan memberikan pelayanan terbaik, produk berkualitas, staf serta tenaga pemasaran professional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan.”

c. Motto Perusahaan

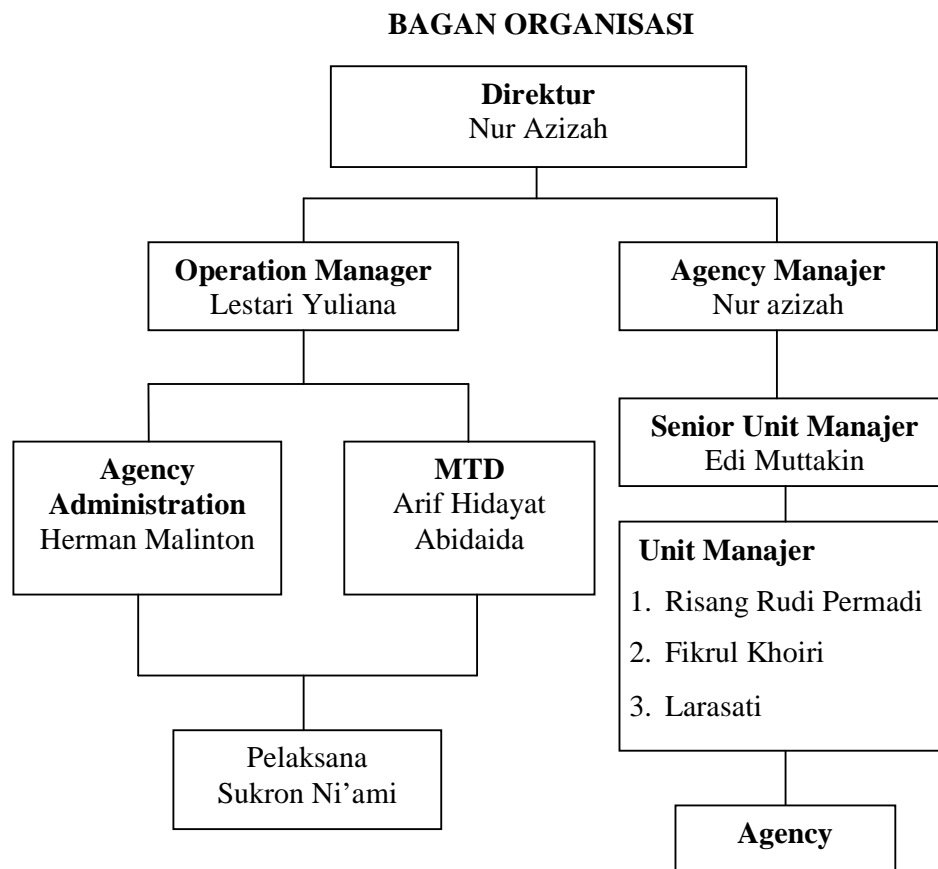
“Hanya dengan mendengarkan, kami dapat memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, dan hanya dengan memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, kami dapat memberikan produk dan tingkat pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.”

3. Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1

Dalam menyusun suatu struktur organisasi merupakan langkah yang sangat penting sebelum kegiatan lainnya dilaksanakan, karena dalam kenyataan bahwa tujuan organisasi akan lebih mudah di capai. Dengan adanya struktur organisasi akan kelihatan lebih jelas dalam hal pembagian

tugas dan tanggung jawab. Sehingga memudahkan untuk mengarahkan dan mengawasi dalam hal pelaksanaan kegiatan yang telah di rencanakan terlebih dahulu. Adapun struktur organisasi pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1:⁹

Gambar 1



⁹ Wawancara dengan Nur Azizah selaku direktur PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 pada tanggal 15 Maret 2013

B. Produk-produk Asuransi PRU syariah PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1

Ada dua jenis produk asuransi PRU syariah yang ditawarkan di PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1, yaitu:

1. PRUlink syariah investor account (PIA Syariah)

PRUlink syariah investor account (PIA Syariah) merupakan produk asuransi syariah Prudential dengan pembayaran kontribusi tunggal sekaligus menawarkan berbagai pilihan dana investasi syariah dan proteksi asuransi. Produk ini memberikan perlindungan yang komprehensif terhadap risiko kematian atau risiko menderita cacat total dan tetap.¹⁰ Dalam program PIA Syariah ini terbuka bagi umum, dengan maksimal usia 70 tahun dan akhir manfaat sampai dengan peserta berusia 99 tahun dan minimal kontribusi adalah Rp 12.000.000, adapun maksimal tidak terbatas.¹¹

Banyak manfaat yang diperoleh dalam produk ini, seperti untuk pendidikan anak di masa yang akan datang, sebagai persiapan dini untuk warisan bagi anak-anak, untuk biaya pernikahan anak, dan masih banyak manfaat yang akan diperoleh.¹²

2. PRUlink Syariah Assurance Account (PAA Syariah)

PRUlink Syariah Assurance Account (PAA Syariah) merupakan produk asuransi syariah Prudential dengan kontribusi reguler yang menawarkan berbagai pilihan dana investasi yang sesuai dengan prinsip-

¹⁰ *Op.cit.*, PRUfast start, hlm.110

¹¹ *Op.cit.*, wawancara dengan Nur Azizah selaku chairman

¹² *Ibid*

prinsip syariah dan proteksi asuransi. Dalam program PAA Syariah ini terbuka bagi umum, dengan maksimal usia 65 tahun dan akhir manfaat sampai dengan akhir manfaat. Cara pembayaran sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti: tahunan, setengah tahunan, kuartalan dan bulanan.¹³

Sedangkan manfaat-manfaat yang terdapat pada produk *PRUlink Syariah Assurance Account* adalah sebagai berikut:¹⁴

- a. Manfaat kematian
- b. Manfaat cacat total dan tetap
- c. Dapat menambahkan nilai uang pertanggungan setiap saat
- d. Dapat melakukan penambahan kontribusi setiap saat
- e. Dapat menentukan sendiri besarnya komposisi dari nilai proteksi dan nilai investasi
- f. Dapat melakukan pengalihan dana
- g. Serta pilihan manfaat 15 asuransi tambahan (*riders*) yang beragam, meliputi:

- 1) PRUcrisis cover syariah 34

Memberikan uang pertanggungan PRUcrisis cover syariah

34 apabila Peserta Utama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 34 kondisi kritis.¹⁵

¹³ *Op.cit.*, PRUfast start, hlm.110-111

¹⁴ *Op.cit.*, Brosur PRUlink Syariah Assurance Account

¹⁵ 34 kondisi kritis meliputi: serangan jantung, Angiosplasti dan penatalaksanaan invasif lainnya untuk penyakit Pembuluh Darah Jantung, Tindakan Bedah Kutup Jantung, Penyakit Paru Kronik, Stroke, Meningitis Bakterial, Penyakit Parkinson, Motor Neuron Disease, Distrofi Muskular, Poliomyelitis, Tumor Jinak Otak, Anemia Aplastik, Penyakit Hati Kronik, Penyakit Crohn, Transpalantasi Oran Penting, Ketulian, HIV yang Didapatkan Melalui Trsfusi Darah, Tindakan Bedah Bypass Pembuluh Darah Jantung, Penyakit Pembuluh Darah Jantung Lain yang Serious, Disabling Primary Pulmonary Hypertension, Tindakan Bedah Pembuluh Darah Aorta,

2) PRUcrisis cover benefit syariah 34

Memberikan uang pertanggungan PRUcrisis cover benefit syariah 34 apabila Peserta Utama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 34 kondisi kritis atau meninggal dunia tanpa mengurangi uang pertanggungan dasar.

3) PRUaccident death syariah

Memberikan manfaat tambahan apabila Peserta Utama meninggal dunia akibat kecelakaan.

4) PRUaccident death & disablement syariah

Memberikan manfaat tambahan apabila Peserta Utama mengalami cacat total dan tetap atau meninggal dunia akibat kecelakaan.

5) PRUmed syariah

Manfaat tambahan yang memberikan **santunan harian** rawat inap, ICU dan pembedahan kepada Peserta Utama jika menjalani rawat inap di rumah sakit.

6) PRUhospital & surgical syariah

Manfaat tambahan yang memberikan **penggantian seluruh** biaya rawat inap, ICU dan pembedahan sesuai dengan manfaat yang diambil, selama Peserta Utama menjalani perawatan di rumah sakit.

Koma, Ensefalitis, Penyakit Alzheimer, Multiple Sclerosis, Kelumpuhan, Trauma Kepala Serius, Kanker, Hepatitis Viral Fulminan, Kolitis Ulseratif, Gagal Ginjal, Kehilangan Kemampuan Bicara, Luka Bakar Kritis, Lupus Eritematosus Sistematis. Hal ini sebagaimana dijelaskan pada PT Prudential Life Assurance, PRUfast start, Jakarta: PT. Prudential Life Assurance, 2011), hlm. 82

7) PRUwaiver syariah 33

Jika Peserta Utama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 33 kondisi kritis, PT Prudential Life Assurance akan melanjutkan pembayaran **kontribusi dasar** sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih.¹⁶

8) PRUpayor syariah 33

Jika Peserta Utama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 33 kondisi kritis, PT Prudential Life Assurance akan melanjutkan pembayaran **seluruh kontribusi** sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih.

9) PRUspouse waiver syariah 33

Jika suami/ istri dari Peserta Utama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 33 kondisi kritis atau mengalami cacat total dan tetap sebelum usia 70 tahun atau meninggal dunia, PT Prudential Life Assurance akan melanjutkan pembayaran **kontribusi dasar** sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih.

10)PRUspouse payor syariah 33

¹⁶ 33 kondisi kritis meliputi: Penyakit Alzheimer, Kelainan Pembuluh Darah AORTA, Anemia Aplastik, Meningitis Bakterial, Kelainan pada Otak, Kanker, Penyakit Hati, Penyakit pada Paru, Koma, Pembedahan pada Pembuluh Darah Koroner Jantung, Penyakit Crohn, Kelainan pada Telinga dan Trombosis Sinus Kavernosus, Hipertensi Pulmonal, Ensefalitis, Hepatitis dan Kolangitis, Kelainan Jantung, Pembedahan Katub Jantung, Hepatitis akibat pekerjaan dan HIV karena Transfusi Darah, Kelainan Ginjal, Kelainan Kemampuan Bicara, Luka Bakar, Trauma Berat Kepala, Transplantasi Organ, Penyakit Motor Neuron, Penyakit pada Syaraf Belakang, Muscular Dystrophy, Penyakit serius lainnya pada Pembuluh Darah Koroner Jantung, Kelainan Fungsi dan Kelumpuhan, Penyakit Parkinson, Neuropati Perifer dan Poliomyelitis, Kelainan Pembuluh Darah Otak Stroke, Lupus Eritematosus Sistemik, Ulcerative colitis. Hal ini sebagaimana dijelaskan pada PT Prudential Life Assurance, PRUfast start, Jakarta: PT. Prudential Life Assurance, 2011), hlm. 84

Jika suami/ istri dari Peserta Utama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 33 kondisi kritis atau mengalami cacat total dan tetap sebelum usia 70 tahun atau meninggal dunia, PT Prudential Life Assurance akan melanjutkan pembayaran **seluruh kontribusi** sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih dan PRUsaver.

11) PRUparent payor syariah 33

Jika ayah dan/ atau ibu dari Peserta Utama menderita dan memenuhi kriteria salah satu dari 33 kondisi kritis atau mengalami cacat total dan tetap sebelum usia 70 tahun atau meninggal dunia, PT Prudential Life Assurance akan melanjutkan pembayaran **kontribusi dasar** sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih.

12) PRUlink term syariah

Manfaat tambahan yang diberikan jika Peserta Utama meninggal dunia sebelum berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih.

13) PRUmultiple crisis cover syariah

Memberikan Uang Pertanggungan PRUmultiple crisis cover syariah apabila Peserta Utama menderita salah satu dari 34 kondisi kritis, dengan maksimum sebanyak 3 kondisi kritis dalam kelompok yang berbeda, tanpa mengurangi Uang Pertanggungan dasar.

14) PRUcrisis income syariah

Memberikan pembayaran manfaat pendapatan sebesar Uang Pertanggung PRUcrisis income syariah sampai berakhirnya masa pertanggung yang dipilih apabila Peserta Utama menderita salah satu dari 33 kondisi kritis.

15) PRUearly stage cover syariah

Memberikan perlindungan finansial atas 79 penyakit dan kondisi kritis yang terbagi dalam 3 tahap (awal, menengah, dan lanjut) dan melengkapi perlindungan atas penyakit kritis untuk memastikan anda terlindungi secara menyeluruh. Selain perlindungan terhadap penyakit kritis, PRUearly stage cover syariah juga memberikan manfaat tambahan untuk 3 kondisi kritis, yakni Angiosplasti dan Penatalaksanaan Invasif lainnya untuk Penyakit Pembuluh Darah Jantung, komplikasi akibat diabetes dan kebutaan pada kedua mata.

Sedangkan jenis akad pada produk PRUsyariah adalah:¹⁷

1. *Akad tabarru'* yaitu akad antara sesama pemilik polis/peserta yang disebut *hibah*.
2. *Akad tijarah* yaitu akad antara pemilik polis/peserta dengan perusahaan Prudential yang disebut *Wakalah bil Ujrah*

Untuk investasi, asuransi PRUsyariah meluncurkan tiga produk investasi syariah berbasis *Unit Link* yang tersedia bagi para investor yang

¹⁷ *Op.cit.*, PRUfast start, hlm. 109

ingin menginvestasikan dana ke dalam Prudential syariah ini. Tiga produk investasi syariah Prudential diantaranya yaitu:¹⁸

1. PRUlink *Syariah Rupiah Managed Fund* (Investasi seimbang, resiko sedang)
2. PRUlink *Syariah Rupiah Equity Fund* (Investasi saham, resiko tinggi)
3. PRUlink *Syariah Rupiah Cash & Bond Fund* (Investasi deposito dan obligasi, resiko sedang)

C. Diskripsi keunggulan kompetitif sistem asuransi PRUsyariah dalam perspektif pemegang polis pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1

Untuk mendeskripsikan keunggulan kompetitif sistem asuransi PRUsyariah pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 dari aspek *diferensiasi*. Maka, akan penulis paparkan dari jenis-jenis diferensiasi yang ada berdasarkan wawancara dengan beberapa pemegang polis dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Diferensiasi Produk

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa pemegang polis menunjukkan bahwa sebagian besar kecocokan produk asuransi PRUsyariah yang ditawarkan Prudential dengan kebutuhan calon nasabah baik dimata mereka. Hal ini karena menurut para pemegang polis meskipun produk asuransi PRUsyariah Prudential hampir

¹⁸ *Op.cit.*, Brosur PRUlink Syariah Assurance Account

sama dengan asuransi PRUlink konvensional, namun pada produk PRU syariah mempunyai kejelasan halal dengan tidak adanya unsur-unsur riba, gharar dan maisir yang dilarang agama seperti asuransi konvensional.

Menurut pemegang polis tidak adanya unsur gharar bisa dilihat adanya kejelasan sumber dana untuk membayar setiap klaim yang akan diambil dari tabungan khusus tabarru', rekening tabungan dan hasil investasi serta perhitungan program asuransi yang mengacu pada sistem bagi hasil dari pengolahan dana yang dihimpun dan dapat dijamin terbebas dari riba.¹⁹ Tidak berlakunya maisir atau judi pada PRU syariah juga bisa dilihat premi yang disetor ke perusahaan bila mana kontraknya habis atau bila peserta mengundurkan diri tidak hilang.²⁰

Selain itu, menurut mereka pada produk PRU syariah juga terdapat perbedaan dan keunggulan lebih pada akadnya, kepemilikan dana dan operasionalisasi dana jika dibandingkan dengan sistem asuransi konvensional. Akad asuransi syariah menggunakan akad tolong-menolong (*ta'awun*) tidak seperti asuransi konvensional tukar-menukar (*tabaduli*). Akadnya lebih berorientasi pada penawaran keikutsertaan untuk saling menanggung atau saling menjamin resiko. Dari kepemilikan dana, pada asuransi PRU syariah dana yang terkumpul dari peserta dalam bentuk iuran atau kontribusi merupakan milik peserta, perusahaan hanya sebagai pemegang amanah dalam mengelola dana tersebut. Sedangkan dalam

¹⁹ Wawancara dengan Denny Ahmad Effendy selaku pemegang polis PT.Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 pada tanggal 27 Juni 2013 pada pukul 18.45

²⁰ Wawancara dengan Ali Ahmadi selaku pemegang polis PT.Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 pada tanggal 26 Juni 2013 pada pukul 13.15

mekanisme operasionalisasi dana, kontribusi dari nasabah langsung dipisahkan menjadi dua, yakni pertama masuk ke rekening tabarru' atau proteksi dan yang kedua masuk ke rekening tabungan bagi hasil (*unit link*), yang sejak awal sudah dipisahkan dan dibagikan hasilnya berupa imbal hasil investasi kepada para pemegang polis dengan investasi yang jelas kehalalnya yang berada di Bursa Efek Jakarta.

Di produk asuransi PRUsyariah menurut pemegang polis juga tidak mengenal *dana hangus* seperti asuransi konvensional, dimana peserta yang baru masuk sekalipun karena satu dan lain hal ingin mengundurkan diri, maka dana atau premi yang sebelumnya sudah dibayarkan dapat diambil kembali kecuali sebagian kecil saja yang sudah diniatkan untuk dana tabarru' yang tidak dapat diambil.²¹ Terlebih lagi, pada produk PRUsyariah menurut para pemegang polis pada produk PRUsyariah juga memiliki keunggulan karena adanya *Surplus Sharing*. *Surplus Sharing* adalah dana yang akan diberikan kepada pemegang polis bila terdapat kelebihan dana dari rekening tabarru' termasuk juga bila ada pendapatan lain setelah dikurangi klaim dan hutang kepada perusahaan, jika ada. Kelebihan atau yang disebut *surplus sharing* ini akan dibagikan ke peserta yang memenuhi persyaratan untuk memperoleh *surplus sharing*.²²

²¹ Wawancara dengan Budi Utomo selaku pemegang polis PT.Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 pada tanggal 27 Juni 2013 pada pukul 20.10

²² *Op.cit.*, *PRUfast start*, hlm. 116

2. Diferensiasi servis

Dalam memberikan servis atau pelayanan kepada nasabah, perusahaan PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 dari hasil wawancara yang penulis lakukan menunjukkan bahwa sebagian besar pemegang polis berpendapat pelayanan atau servis yang diberikan PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 kepada nasabah sedang-sedang saja. Hal ini karena menurut pemegang polis kurangnya akurat dalam memberikan informasi kepada nasabah. Selain itu juga dalam proses pengajuan klaim perusahaan kurang profesional dalam melayani nasabahnya apalagi dalam hal proses penarikan dana investasi yang terlalu lama dan lambat.²³

Tetapi sebagian pemegang polis ada yang berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 kepada nasabah diberikan dengan baik. Terlihat dalam kesesuaian kinerja yang diberikan dengan harapan pemegang polis, seperti: pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki pegawai dalam bekerja, serta jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelanggan. Meski demikian, ada juga pemegang polis yang berpendapat pelayanan yang diberikan PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 ke pemegang polis buruk. Hal ini karena pelayanan penerimaan telepon dari pelanggan yang kurang baik dan cepat serta

²³ Wawancara dengan Elmanto Sigiro selaku pemegang polis PT.Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 pada tanggal 27 Juni 2013 pada pukul 20.45

kurangnya kemampuan karyawan untuk cepat tanggap terhadap keluhan dan masalah yang disampaikan oleh nasabah.²⁴

3. Diferensiasi Personil

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada pemegang polis terkait *attitude* atau kemampuan menjual dari agen PT. Prudential Kantor Agency Cabang Kudus 1 kepada calon nasabah, menunjukkan bahwa *attitude* ataupun kemampuan menjual dari agen Prudential dalam menawarkan produknya diberikan dengan baik. Hal ini karena menurut para pemegang polis agen Prudential memperlakukan nasabah/pemegang polis secara adil, transparan dan jujur serta memberikan pelayanan yang tinggi. Selain itu juga menjaga informasi rahasia nasabah dengan baik dan menggunakannya sesuai dengan tujuannya. Terlebih lagi, menurut pemegang polis agen Prudential juga selalu memberikan informasi dan memberikan pelayanan kepada nasabah untuk meninjau ulang manfaat asuransi yang dimiliki nasabah dan memberikan saran dalam melakukan perubahan atas manfaat asuransinya yang dimiliki pemegang polis yang disesuaikan dengan kebutuhan pemegang polis tersebut.²⁵

Meski demikian, sebagian pemegang polis ada yang berpendapat bahwa *attitude* ataupun kemampuan menjual dari agen PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 dalam menawarkan produknya kepada calon nasabah sedang-sedang saja, karena

²⁴ Wawancara dengan Cicik Setianingsih selaku pemegang polis PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 pada tanggal 26 Juni 2013 pada pukul 11.00

²⁵ *Op.cit.*, wawancara dengan Budi Utomo

menurut pemegang polis agen kurang memberikan informasi yang akurat mengenai produk asuransinya baik ciri, manfaat, termasuk tagihan-tagihan dalam produk asuransi syariahnya saat menjual produknya. Adapun juga pemegang polis yang berpendapat bahwa kemampuan agen Prudential dalam menjual atau menawarkan produk asuransi PRU syariah kepada nasabah diberikan dengan buruk. Hal ini karena agen Prudential tersebut kurangnya akhlak yang baik, padahal produk yang dijual adalah produk berbasis syariah.²⁶

4. Diferensiasi Citra

Prudential meluncurkan produk asuransi PRU syariah pada tahun 2007, sejak itu Prudential Indonesia dikenal sebagai perusahaan asuransi jiwa pelopor untuk produk *unit link* (asuransi yang dikaitkan dengan investasi) berbasis syariah di Indonesia, dan pada tahun 2010 di kota Kudus akhirnya didirikan. Dari hasil wawancara, sebagian besar nasabah berpendapat bahwa citra perusahaan PT. Prudential Life Assurance baik dimata mereka (pemegang polis) asuransi PRU syariah. Hal ini karena menurut para pemegang polis PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 mempunyai citra sebagai pelopor dalam hal Asuransi *Unit Link* berbasis syariah di Kota kudus, apalagi kelengkapan produk dari asuransi PRU syariah yang sesuai dengan kebutuhan mereka sehingga memiliki kepercayaan dengan asuransi syariah Prudential. Selain itu, menurut mereka Prudential juga memiliki citra slogan unik yang selalu

²⁶ Wawancara dengan Soedarsih selaku pemegang polis PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 pada tanggal 27 Juni 2013 pada pukul 19.30

menjadi ingatan dibenak mereka, yaitu slogan “always listening always understanding”, yakni selalu mendengarkan dan selalu memahami. Maksud dari slogan tersebut yaitu selalu mendengarkan dan selalu memahami apa yang dibutuhkan masyarakat dengan memberikan produk dan tingkat pelayanan sesuai yang diharapkan nasabah.