

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Penelitian**

##### **1. Sejarah Perusahaan Asuransi Prudential life insurance**

Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan asuransi PT. Prudential Life Assurance yang dilaksanakan pada bulan Februari 2018. Prudential PLC (*Public Limited Company*) merupakan jasa keuangan terkemuka asal Inggris yang berdiri sejak tahun 1848. Prudential PLC memiliki tujuan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan mereka dan keluarga, dengan cara menyediakan produk-produk untuk mengatasi resiko keuangan yang dipilih. Prudential telah memiliki pengalaman lebih dari 86 tahun dengan dibukanya unit bisnis prudential pertama di Malaysia. Kantor Regional Prudential di Asia adalah Prudential Corporation Asia (PCA) di Hongkong yang didirikan tahun 1994. Kini, Prudential di Asia telah berhasil menjadi salah satu grup perusahaan asuransi jiwa terdepan di Asia dengan oprasi asuransi jiwa dan pengelolaan dana di 11 negara, yaitu Cina, Filipina, Hongkong, India, Indonesia, Korea, Malaysia, Singapura, Taiwan, Thailand, dan Vietnam.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>[http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/header/aboutus/index.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/index.html) Diakses pada tanggal 28 Januari 2018 pukul 14:27 WIB

Di Indonesia, Prudential Indonesia merupakan bagian dari Prudential PLC (Public Limited Company) London, Inggris dan menginduk pada kantor regional Prudential Corporation Asia (PCA) yang berkedudukan di Hongkong. Sejak didirikan pada tahun 1995, Prudential Indonesia telah menerima berbagai penghargaan, salah satunya adalah penghargaan sebagai “*lifetime achievement award for best life insurance company*” dari majalah investor pada tahun 2007. Di tahun 2011, Prudential Indonesia mendapatkan berbagai penghargaan dari media massa salah satunya adalah penghargaan dari Markeeters Community sebagai “Indonesia Brand Champio 2011-The Most Popular Brand Of Unit Link Insurance”, “Indonesia Brand Champion 2011-The Best Customer Choice Of Unit Link Insurance” dan “Indonesia Brand Champion 2011-The Best Customer Choice Of Islamic Life Insurance”.<sup>2</sup>

Dari berbagai penghargaan yang telah diraih tersebut membuktikan PT. Prudential Life Assurance sebagai salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia.

## **2. Visi Misi PT. Prudential Life Assurance**

Sebagai salah satu perusahaan asuransi yang terbesar dan terkemuka di Indonesia, PT. Prudential Life

---

<sup>2</sup>[http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/header/aboutus/wardsandrecognitions/indexhtml](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/wardsandrecognitions/indexhtml), diakses pada tanggal 28 Januari 2018 pukul 14:30 WIB

Assurance memiliki visi dan misi bagi shareholder maupun stakeholder. Hal ini ditunjukkan agar perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan bersama.

**a. Visi PT. Prudential Life Assurance**

Menjadi perusahaan nomor satu Asia, dalam hal:

1. Pelayanan nasabah

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

2. 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. Memperkerjakan orang-orang terbaik

Untuk mendukung keberhasilan tujuan dan visi ini, PT. Prudential Life Assurance senantiasa mengembangkan kemampuan sumberdaya manusianya, baik para tenaga pemasaran maupun karyawan. Oleh karena itu, PT. Prudential Life Assurance sangat mengutamakan pendidikan, pelatihan dan pengembangan bagi para tenaga

pemasaran dan karyawan sehingga tujuan dan misi perusahaan dapat dicapai dengan hasil terbaik.<sup>3</sup>

**b. Misi PT. Prudential Life Assurance**

Sebagai usaha untuk mewujudkan visi perusahaan, PT. Prudential Life Assurance mempunyai misi agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Misi PT. Prudential Life Assurance adalah “Menjadi perusahaan jasa keuangan ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, sifat dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan terbaik, produk berkualitas, staf serta tenaga profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan”.<sup>4</sup>

Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari misi, PT. Prudential Life Assurance memiliki empat pilar (*four pillars*), yaitu pondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan-perusahaan lain. Berikut ini adalah empat pilar tersebut:

- a. Semangat untuk menjadi yang terbaik
- b. Organisasi yang memberikan kesempatan belajar

---

<sup>3</sup><http://www.prulife.asia/2014/04/visi-dan-misi-prudential.html>, diakses pada tanggal 29 Januari 2018 pukul 19:27 WIB

<sup>4</sup>[http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/header/aboutus/missionandcredo/index.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/missionandcredo/index.html) Diakses pada tanggal 30 Desember 2018 pukul 14:30 WIB

- c. Integritas dan keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan.

Meskipun misi dan empat pilar sudah menjelaskan arah dan tujuan perusahaan, untuk lebih memperkuatnya, PT. Prudential Life Assurance mengadopsi Core Values (prinsip-prinsip dasar) yang dikembangkan oleh Prudential Corporation Asia (PCA) sebagai panduan kepada setiap orang diperusahaan dalam bekerja. Core Values (prinsip-prinsip dasar) tersebut yaitu:

- a. Berinovasi rasa menciptakan peluang
- b. Menunjukkan rasa peduli dan memahami
- c. Bekerja sama
- d. Memberikan yang terbaik

### **3. Produk-Produk PT. Prudential Life Assurance**

Dari waktu ke waktu PT. Prudential Life Assurance selalu menciptakan inovasi baru dan menawarkan produk-produk yang sesuai untuk nasabah, mulai dari asuransi jiwa tradisional hingga asuransi jiwa yang berbasiskan investasi baik yang berbasiskan konvensional maupun yang berbasis Syariah.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> [http://www.prudential.co.id/prudential\\_in\\_id/solutiond/viewall/](http://www.prudential.co.id/prudential_in_id/solutiond/viewall/)  
diakses pada tanggal 01 Januari 2018 pukul 09:17 WIB

## 1. Produk Perlindungan Terkait Investasi

### a. Prulink Assurance Account

Prulink Assurance Account merupakan produk asuransi yang diluncurkan pada tahun 2000 dan merupakan produk *unit link* yang terpopuler di Indonesia. Prulink Assurance Account atau yang bisa disebut PAA ini mempunyai 2 jenis yaitu: PAA berbasis konvensional dan PAA yang berbasis syariah.

#### (1) Prulink Assurance Account berbasis konvensional

Prulink Assurance Account konvensional adalah produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi yang memberikan perlindungan asuransi jiwa dan keuntungan berinvestasi dan juga produk yang dirancang untuk memberikan fleksibel yang dapat memenuhi kebutuhan dalam setiap tahapan kehidupan calon nasabah. Dalam produk PAA, usia minimal pemegang polis adalah 21 tahun dan usia tertanggung minimal 1-70 tahun (pada ulang tahun berikutnya). Manfaat utama dalam produk ini, nasabah atau pemegang polis akan menerima manfaat utama berupa pemberian perlindungan terhadap cacat total dan tetap.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> [http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/solutions/invest/prulink-assurance-account.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/solutions/invest/prulink-assurance-account.html) di akses pada tanggal 01 Januari 2018 Pukul 09:19 WIB

(2) PRULink Assurance Account berbasis syariah

PRULink Syariah Assurance Account adalah produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi yang memberikan perlindungan sekaligus keuntungan berinvestasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah tersebut adalah akad ijarah dan tabaru, akad tabaru disini melibatkan hubungan antara pemegang polis/peserta satu dengan yang lain. Sedangkan akad tijarah digunakan pada transaksi yang melibatkan hubungan antara pemegang polis/peserta dengan PT. Prudential Life Assurance yang berfungsi melakukan tugas-tugas operasional dan administrasi pada perusahaan asuransi. Dalam produk ini, dana investasi akan dialokasikan pada 3 macam pilihan. Pertama, PRULink Syariah Rupiah Cash & Bound Fund. Kedua, PRULink Syariah Rupiah Managed Fund. Ketiga, Prulink Syariah Rupiah Equity Fund.<sup>7</sup>

b. PRULink Fixed Pay

PRULink Fixed Pay adalah produk unit link yang dirancang untuk memberikan fleksibilitas yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan disetiap tahapan kehidupan dengan manfaat kematian yang dijamin dan pilihan periode membayar premi yang pasti.

---

<sup>7</sup> [http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/solution/invest/prulink-syariah-assurance-account.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/solution/invest/prulink-syariah-assurance-account.html) diakses pada tanggal 01 Januari 2018 pukul 09:20 WIB

Keistimewaan dari produk ini ialah jaminan manfaat kematian (*guaranted death benefit*), adanya pemberian loyalty bonus berupa alokasi premi bagi nasabah yang terus melunasi pembayaran premi sampai periode 15 atau 20 tahun, adanya masa pembayaran premi yang dapat disesuaikan dengan keinginan nasabah (7, 10, 15 atau 20 tahun), nasabah

Dapat memilih pertanggungan jiwa sampai usia 65, 70, 75, 80, atau 85 tahun, adanya kesempatan bagi nasabah untuk melakukan investasi di salah satu atau kombinasi 7 jenis dana investasi yang tersedia serta nasabah dapat melakukan pengalihan dana (*Fund Switching*).<sup>8</sup>

c. PRUlink Investor Account diluncurkan pada tahun 1998, produk ini menjadikan PT.Prudential Life Assurance sebagai pelapor dari produk unit link ini. PRUlink Investor Account merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi dengan pembayaran premi satu kali yang menawarkan berbagai pilihan dana investasi. Disamping mendapatkan potensi hasil investasi, produk ini juga akan memberikan perlindungan komprehensif

---

<sup>8</sup>[http://www.Prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/solutions/invest/prulink-fixed-pay-hmtI](http://www.Prudential.co.id/corp/prudential_in_id/solutions/invest/prulink-fixed-pay-hmtI) diakses pada tanggal 01 Januari 2018 pukul 09:25 WIB



terhadap resiko kematian atau resiko menderita cacat total dan tetap.<sup>9</sup>

Produk ini memberikan keluasaan bagi pemegang polis untuk memilih investasi yang memungkinkan tingkat pengembalian investasi yang baik dijangka panjang, sesuai dengan kebutuhan dan profil resiko pemegang polis. Produk PRUlink Investor Account (PIA) tersedia dalam 2 pilihan produk yaitu produk PIA yang berbasis konvensional dan produk PIA yang berbasis syariah.<sup>10</sup>

d. PRU My Child

PRU My Child merupakan produk pertama di Indonesia yang menyediakan perlindungan jiwa terkait investasi untuk anak sejak sebelum dilahirkan. PRU My Child memberikan perlindungan yang komprehensif mulai saat anak dalam kandungan, dilahirkan, sampai dewasa. Mulai dari perlindungan kesehatan, finansial dan pendidikan. Produk ini memiliki beberapa keistimewaan berupa perlindungan jiwa komprehensif untuk anak sejak dalam kandungan

---

<sup>9</sup> [http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/splutions/invest/prulink-assurance-account.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/splutions/invest/prulink-assurance-account.html) Diakses pada tanggal 01 Januari 2018 pukul 09:38 WIB

<sup>10</sup> [http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/splutions/invest/prulink-assurance-account.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/splutions/invest/prulink-assurance-account.html) Diakses pada tanggal 01 Januari 2018 pukul 09:38 WIB

sampai dewasa, perlindungan terhadap kelainan bawaan pada anak, tidak ada proses underwriting untuk janin/calon bayi, jumlah pertanggungan jiwa anak sampai dengan Rp. 500 juta dan produk asuransi PRU My Child menyediakan 17 jenis asuransi tambahan (*riders*) untuk melengkapi perlindungan jiwa anak.<sup>11</sup>

## 2. Produk Perlindungan (Proteksi)

### a. Asuransi Jiwa Berjangka

Produk yang termasuk dalam asuransi jiwa berjangka ialah PRU Life Cover. PRU Life Cover merupakan produk asuransi jiwa yang memberikan perlindungan jika meninggal dunia sebelum akhir masa perlindungan PRU Life Cover atau menderita cacat total dan tetap sebelum usia 60 tahun. PRU Life Cover memberikan perlindungan masa pertanggungan sampai dengan usia 99 tahun dan pilihan masa pembayaran premi sampai dengan 20 tahun.<sup>12</sup>

### b. Asuransi Jiwa Tradisional

Produk yang termasuk dalam asuransi jiwa tradisional ialah PRU Universal Life. PRU Universal life

---

<sup>11</sup> [http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/solutions/invest/prumay-child.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/solutions/invest/prumay-child.html) diakses pada tanggal 01 Januari 2018 pukul 09:41 WIB

<sup>12</sup> [http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/solutions/invest/prumay-child.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/solutions/invest/prumay-child.html) diakses pada tanggal 01 Januari 2018 pukul 09:42 WIB

adalah produk asuransi jiwa yang memberikan perlindungan asuransi jiwa serta pengelolaan dana dengan profil resiko investasi yang rendah, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di semua tahapan manusia.<sup>13</sup>

c. Asuransi Kecelakaan

Asuransi kecelakaan di PT. Prudential Life Assurance terdiri dari dua produk:

1) PRU Accident Cover

PRU Accident Cover memberikan perlindungan keuangan terhadap resiko kematian yang terjadi akibat kecelakaan sebelum bertanggung berusia 65 tahun.<sup>14</sup>

2) PRU Accident Plus

PRU Accident Plus adalah asuransi kecelakaan tanpa kewajiban untuk membeli produk asuransi lainnya. Produk asuransi ini membantu nasabah meminimalisir jumlah premi yang harus dibayar. PRU Accident Plus memberikan perlindungan komprehensif untuk resiko meninggal atau cacat tetap total. Kelebihan dari produk PRU

---

13

[http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/solutions/invest/prumay-child.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/solutions/invest/prumay-child.html) diakses pada tanggal 01 Januari 2018 pukul 09:43 WIB

14

[http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/solutions/invest/prumay-child.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/solutions/invest/prumay-child.html) diakses pada tanggal 01 Januari 2018 pukul 09:44 WIB

Accident Plus yang lainnya ialah memberikan nasabah mendapatkan sejumlah bonus tambahan di tahun pertama apabila nasabah mengambil sekaligus tiga tahun dan akan diberikan secara otomatis pada saat perpanjangan polis.<sup>15</sup>

d. Asuransi kesehatan

Produk asuransi kesehatan yang dikeluarkan oleh PT. Prudential Life Assurance bernama PRU Hospital Care. PRU Hospital Care merupakan produk asuransi kesehatan khusus untuk rawat inap rumah sakit atau terpaksa harus menjalani perawatan di ICU (*Intensive Care Unit*). Operasi bedah, maupun kecelakaan misalkan ketika sedang melakukan perjalanan ke luar negeri. Pembayaran akan dilakukan berdasarkan jumlah hari nasabah menjalani perawatan.<sup>16</sup>

e. Endowment

PRU Protector Plan adalah produk Endowment yang dikeluarkan oleh PT. Prudential Life Assurance yang dirancang untuk menjamin nasabah dan keluarga dari kondisi yang tak diinginkan yang mungkin terjadi setiap saat dalam kehidupan. Sebagai kombinasi proteksi dan investasi. PRU Protector Plan menyediakan

---

<sup>15</sup> [http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/solutions/invest/prumay-child.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/solutions/invest/prumay-child.html) diakses pada tanggal 01 Januari 2018 pukul 09:45 WIB

<sup>16</sup> [http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/solutions/invest/prumay-child.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/solutions/invest/prumay-child.html) diakses pada tanggal 01 Januari 2018 pukul 09:41 WIB

dana segar untuk nasabah dan keluarganya apabila diperlukan, sementara dana investasi akan tetap berjalan. Produk ini mempunyai kelebihan dari produk lainnya berupa pembayaran premi hanya selama 10 tahun sementara proteksi jiwa akan terlindungi selama 10 tahun ke depan.<sup>17</sup>

## **B. Keistimewaan Asuransi Pendidikan di PT Prudential Life Assurance Cabang Cilegon**

Keistimewaan asuransi pendidikan di PT Prudential Life Assurance memiliki 5 keistimewaan, yaitu:

- 1) Melindungi anak sebagai tertanggung utama dan orang tua sebagai tertanggung tambahan dalam satu polis.
- 2) Memberikan manfaat bulanan berupa dana tunai samapi anak berusia 18 atau 25 tahun. Manfaat ini akan diperoleh apabila terjadi risiko terhadap diri orangtua. Manfaat bulanan tersebut merupakan keunikan solusi asuransi PRUlink syariah edu protection yang dapat digunakan untuk membantu membiayai pengeluaran rutin penunjang pendidikan formal, seperti biaya ekstrakurikuler, kursus, dan lain sebagainya.
- 3) Setiap 3 (tiga) tahun sekali manfaat bulanan tersebut akan naik sebesar 15% dari nilai manfaat bulanan awal.

---

17

[http://www.prudential.co.id/corp/prudential\\_in\\_id/solutions/invest/prumay-child.html](http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/solutions/invest/prumay-child.html) diakses pada tanggal 01 Januari 2018 pukul 09:49 WIB

- 4) Prudential akan melanjutkan pembayaran kontribusi (premi) polis anak sampai dengan anak berusia 18 thun atau 25 tahun yang akan diberikan apabila terjadi risiko terhadap diri orang tua. Dengan demikian, maka proteksi akan terus berjalan dan dana investasi akan tetap berpotensi untuk berkembang sesuai dengan jenis investasi.
- 5) Memberikan kemudahan untuk memperoleh perlindungan yang sama bagi anak kedua sesuai ketentuan yang berlaku di Prudential Indonesia.<sup>18</sup>

### **C. Pelaksanaan Klaim Asuransi Pendidikan Pada PT Prudential Life Assurance Cabang Cilegon**

Ketentuan yang dilakukan perusahaan asuransi ini telah memenuhi syarat sahnya perjanjian yang tertuang dalam pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

- a) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
- b) Bicara untuk membuat suatu perjanjian
- c) Mengenai suatu hal tertentu
- d) Suatu sebab yang halal<sup>19</sup>

Tahapan proses klaim asuransi pendidikan:

- a) Formulir klaim diisi oleh tertanggung (pemegang polis) atau ahli waris (untuk klaim meninggal) dengan menyertakan surat keterangan dari dokter.

---

<sup>18</sup> [http://www.prudential.co.id/en/our-company/media/prudential-news/2016/PEP\\_SYARIAH](http://www.prudential.co.id/en/our-company/media/prudential-news/2016/PEP_SYARIAH) (diunduh tanggal 4 Agustus 2018)

<sup>19</sup> Moria Lastina, "Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa PT.Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematangan Terkait Batas Waktu Pengajuan Klaim, *Jurnal Fakultas Hukum*, Vol III No 1, April 2016

- b) Pemegang polis/tertanggung/ahli waris menyerahkan dokumen penunjang klaim kepada perusahaan seperti: kwitansi asli, hasil rekam medis, hasil laboratorium, laporan kepolisian (jika terjadi klaim atas kecelakaan) dan lain-lain.
- c) Perusahaan melakukan proses validitas terhadap dokumen pelengkap dan verifikasi kepada pemegang polis/tertanggung/ahli waris dan/ atau dokter atau rumahsakit bila perlu.
- d) Manfaat asuransi dibayarkan/ditransfer kepada pemegang polis/tertanggung/ ahli waris. Terkait.<sup>20</sup>

## **D. Deskripsi Data**

### **1. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. Prudential Life Assurance. Jumlah nasabah yang dipilih sebagai responden sebanyak 40 orang dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin dan lamanya ikut asuransi, adapun karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut:

Penyajian data mengenai identitas responden yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan dari responden, adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikasikan

---

<sup>20</sup> <http://asuransiprudentialsby.blogspot.com> (diunduh tanggal 4 Agustus 2018)

berdasarkan jenis kelamin dan umur berikut ini akan dibahas mengenai responden tersebut.

**a. Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4.1**

**Responden Berdasarkan Jenis kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki – laki	23	57,5 %
Perempuan	17	42,5 %
Jumlah	40	100%

**Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer**

Berdasarkan tabel 4.1 di atas maka dapat dijelaskan bahwa dari jumlah responden 40, diketahui jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki 57,5 % atau 23 orang sedangkan perempuan 42,5 % atau 17 orang.

**b. Berdasarkan Usia**

**Tabel 4.2**

**Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
24 – 30	29	72,5%
31 – 40	11	27,5%
Jumlah	40	100%

**Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer**



Berdasarkan tabel 4.2 di atas bahwa karakteristik responden berdasarkan usia, responden terbanyak adalah usia 24 – 30 tahun yaitu 72,5 % dengan jumlah 29 orang, responden terendah adalah usia 31 – 40 tahun yaitu 27,5 % dengan jumlah 11 orang.

#### 1. Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada minat nasabah PT. Prudential Life Assurance (Responden):

##### a. Prosedur Klaim Asuransi (X)

**Tabel 4.3**  
**Hasil Kuesioner**

Responden	1	2	3	4	5	Jumlah
1	4	4	4	4	5	21
2	4	4	4	4	3	19
3	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	5	21
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	5	21
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	3	19
10	4	4	4	4	5	21
11	4	4	4	4	5	21
12	4	4	4	4	4	20
13	5	4	4	4	4	21
14	5	4	4	4	5	22

15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	5	21
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	5	21
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	3	19
21	5	5	5	4	5	24
22	4	4	4	5	5	22
23	5	5	5	5	4	24
24	4	4	4	5	5	22
25	4	4	4	4	5	21
26	5	5	5	4	5	24
27	4	4	5	5	5	23
28	5	5	5	5	4	24
29	4	4	4	4	5	21
30	5	5	5	5	4	24
31	4	4	4	5	5	22
32	5	5	5	5	4	24
33	4	4	5	5	5	23
34	4	5	4	5	4	22
35	5	5	4	4	5	23
36	4	4	5	5	4	22
37	4	5	5	5	4	23
38	5	4	4	4	5	22
39	5	5	4	5	4	23
40	5	4	4	5	5	23

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

## b. Minat Nasabah (Y)

**Tabel 4.4**  
**Hasil Kuesioner (Y)**

Responden	1	2	3	4	5	Jumlah
1	4	4	5	4	4	21
2	4	4	4	4	4	20
3	3	3	5	3	4	18
4	3	3	5	3	4	18
5	4	4	5	4	4	21
6	4	4	5	4	4	21
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	5	4	4	21
9	4	4	3	4	4	19
10	4	4	5	4	4	21
11	4	4	5	4	4	21
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	5	4	4	19
14	3	3	4	4	4	18
15	4	3	5	3	4	19
16	4	3	4	3	4	18
17	4	4	5	4	4	21
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	5	3	4	20
20	4	4	4	3	4	19
21	4	5	5	4	5	23
22	4	5	5	5	5	24
23	4	4	5	5	4	22
24	5	5	5	4	4	23
25	3	5	5	5	4	22
26	3	3	5	5	4	20
27	3	5	4	5	4	21

28	5	4	4	4	4	21
29	3	4	5	5	4	21
30	4	4	4	4	4	20
31	3	4	5	4	4	20
32	4	4	5	4	4	21
33	3	4	4	4	4	19
34	4	4	4	5	4	21
35	4	4	5	4	4	21
36	3	4	5	4	3	19
37	4	3	5	4	5	21
38	3	5	4	5	5	22
39	4	4	5	4	5	22
40	3	4	5	4	4	20

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

## E. Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang akan dipakai untuk pengujian hipotesis merupakan data yang valid atau tidak, untuk itu data yang sudah didapat harus diuji validitasnya terlebih dahulu. Dalam uji validitas ini, item pernyataan yang dianggap valid adalah  $r$  hitung  $>$   $r$  table.

#### a. Instrumen Prosedur Klaim Asuransi Pendidikan

Berikut ini hasil uji validitas variabel Prosedur Klaim Asuransi Pendidikan (X) dengan menggunakan Program SPSS 16.0.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Prosedur Klaim Asuransi Pendidikan (X)**

No	Variabel X	Uji Validitas		Keterangan
		r hitung	r tabel	
1	Item 1	0,685	0,312	Valid
2	Item 2	0,733	0,312	Valid
3	Item 3	0,733	0,312	Valid
4	Item 4	0,651	0,312	Valid
5	Item 5	0,376	0,312	Valid

**Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0**

Dari data di atas terdapat 5 item angket, setelah dihitung menggunakan SPSS diketahui semua item angket valid yang artinya semua pernyataan lebih besar dari r table yaitu sebesar 0,312, maka semua pernyataan dapat digunakan untuk penelitian.

**b. Instrumen Minat Nasabah**

Berikut ini hasil uji validitas variabel pendapatan (Y) Minat Nasabah dengan menggunakan program SPSS 16.0.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Minat Nasabah (Y)**

No	Variabel X	Uji Validitas		Keterangan
		r hitung	r tabel	
1	Item 1	0,391	0,312	Valid
2	Item 2	0,757	0,312	Valid
3	Item 3	0,328	0,312	Valid
4	Item 4	0,611	0,312	Valid
5	Item 5	0,536	0,312	Valid

**Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0**

Dari data di atas terdapat 5 item angket, setelah dihitung menggunakan SPSS diketahui semua item angket valid dan dapat digunakan untuk penelitian ini.

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Instrumen Prosedur Klaim Asuransi Pendidikan

**Tabel 4.7**

**Reliabilitas Instrumen prosedur klaim Asuransi Pendidikan**

#### Reliabilitas Statistik

Cronbach's Alpha	N of Items
.575	5

**Sumber : output Data SPSS 16.0**

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada output reliabilitas statistik, didapat nilai *cronbach alpha* sebesar 0,575, karena nilainya sebesar  $0,575 > 0,5$  maka data tersebut layak untuk dijadikan penelitian.

#### b. Instrumen Minat Nasabah

**Tabel 4.8**  
**Reliabilitas Instrumen Minat Nasabah**  
**Reliabilitas Statistik**

Cronbach's Alpha	N of Items
.339	5

**Sumber : Output Data SPSS 16.0**

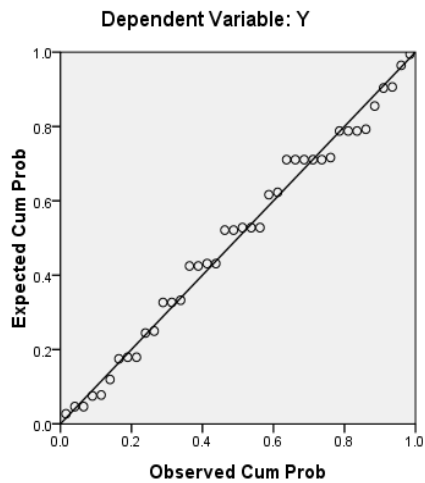
Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada output reliabilitas statistik, didapat nilai *cronbach alpha* sebesar 0,339, karena nilainya sebesar  $0,339 > 0,5$  maka data tersebut layak untuk dijadikan penelitian.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Data distribusi normal adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan pengujian uji normalitas dengan menggunakan SPSS 16.0 , maka diperoleh hasil *output* sebagai berikut:

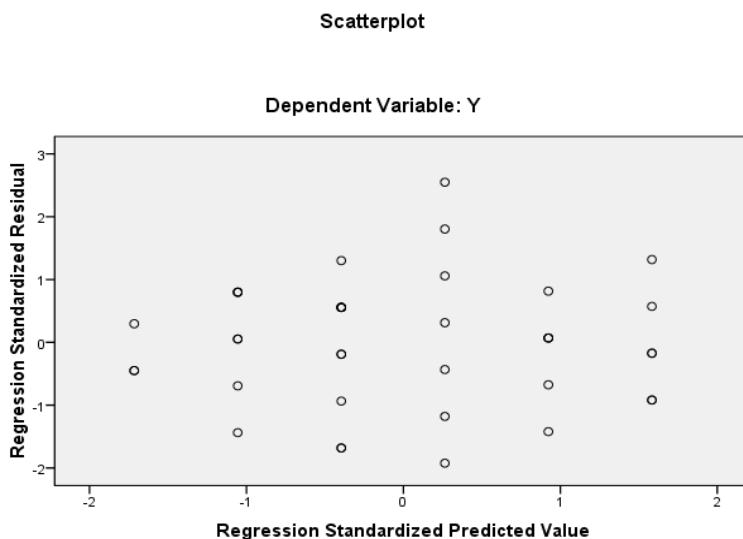
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

**Gambar 4.1 Uji Normalitas****Sumber: Output Data SPSS 16.0**

Berdasarkan grafik Normal P-P Plot tersebut dapat dilihat bahwa sebaran data dalam penelitian ini memiliki penyebaran dan pendistribusian normal, hal itu dikarenakan data yang sesungguhnya memusat mendekati garis diagonal Normal P-P Plot. Jadi dapat disimpulkan data pada penelitian ini memiliki penyebaran dan pendistribusian normal.



## b. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas**

**Sumber: Output Data SPSS 16.0**

Dari gambar 4.2 terlihat bahwa penyebaran residual adalah tidak teratur. Hal tersebut dapat terlihat dari plot yang terpancar membentuk suatu pola tertentu, titik-titik yang ada didalam grafik (scatteplot) model yang digunakan dalam penelitian menunjukkan adanya titik-titik yang menyebar yang tidak teratur, sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 4. Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh prosedur klaim asuransi pendidikan terhadap minat nasabah dengan menggunakan 40 responden.

Hasil dari persamaan regresi ini diperoleh dari SPSS 16.0 dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.411	3.068		4.370	.000
X	.326	.142	.350	2.300	.027

a. Dependent Variable: Y

**Sumber: Output Data SPSS 16.0**

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13.411 + 0,326 X$$

Dimana: Y = prosedur klaim asuransi pendidikan

X = minat nasabah

Interpretasinya:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 13.411 menyatakan bahwa ketika prosedur klaim asuransi pendidikan (X) sama dengan nol, maka minat nasabah (Y) dinilai sebesar 13.411.
- b. Koefisien regresi variabel (X) sebesar 0,326 artinya jika prosedur klaim asuransi pendidikan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka menyebabkan peningkatan minat nasabah (Y) berpengaruh positif bila variabel lain konstan sebesar 0,326.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Tabel 4.11

#### Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.411	3.068		4.370	.000
X	.326	.142	.350	2.300	.027

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa  $t_{hitung}$  2,300 sebesar dan nilai  $t_{tabel}$  dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$   $df (n-k-1) = (40-k-1) = 38$  maka besar  $t_{tabel} = 2,02439$  jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,300 > 2,02439$ ) dan tingkat signifikan 0,027 lebih kecil dari 0,05, karena  $0,027 < 0,05$  Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang artinya secara parsial variabel independen yaitu prosedur klaim asuransi pendidikan tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Minat Nasabah.

### b. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui seberapa kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

**Tabel 4.9**  
**Koefisien Korelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.350 <sup>a</sup>	.122	.099	1.341

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

**Sumber : Output Data SPSS 16.0**

Berdasarkan tabel 4.9 diatas didapat nilai R sebesar 0,350. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang masih rendah antara variabel (X) dan variabel (Y) karena berada pada interval 0,20 – 0,399.

**Tabel 4.10**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

**c. Uji Koefisien Determinasi**

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya variabel kualitas pelayanan

terhadap variabel minat nasabah yang besarnya dinyatakan dalam persentase. Berikut adalah uji koefisien determinasi:

**Tabel 4.12**

**Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.350 <sup>a</sup>	.122	.099	1.341

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Pada penelitian ini nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,122. Hal ini berarti variabel prosedur klaim asuransi pendidikan dapat menjelaskan terhadap minat nasabah sebesar 12,2% sedangkan sisanya sebesar  $100\% - 12,2\% = 87,8\%$  dipengaruhi oleh variabel lain diluar prosedur klaim asuransi pendidikan seperti pelayanan, pembayaran premi, promosi, produk dan reputasi perusahaan.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berikut ini penyajian hasil pembahasan dari penelitian diatas:

1. Hasil analisis diperoleh dari uji hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif prosedur klaim asuransi pendidikan terhadap Minat Nasabah yang dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  2,300 dengan  $t_{tabel}$  2,02439 yang

menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar  $2,300 >$  dari  $t_{tabel}$  2.02439 dan tingkat signifikan  $0.027 < 0.05$  hal ini menunjukkan bahwa “prosedur klaim asuransi pendidikan” berpengaruh terhadap Minat Nasabah”.

2. Angka koefisien determinasi yang dilakukan pada uji determinasi diperoleh nilai *r square* sebesar 0,122 yang artinya menunjukkan bahwa *prosedur klaim asuransi pendidikan* dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap Minat Nasabah yaitu sebesar 12,2 %. Sedangkan sisanya sebesar 87,8 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar prosedur klaim asuransi pendidikan.
3. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maya Kurniasih dengan judul Minat Masyarakat Berasuransi Syariah di Asuransi Prudential Super Agency Cirebon 1, sebagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat berasuransi syariah sangat penting diperhatikan demi kelangsungan eksisnya suatu perusahaan, faktor-faktor yang mempengaruhinya diantaranya aspe-aspek sikap dan selera. Prosedur klaim termaksud pada aspek perilaku dan sikap dimana untuk menjalankan prosedur klaim harus memiliki perilaku dan sikap yang sangat baik sehingga bisa menyebabkan minat masyarakat memilih asuransi tersebut.
4. Di PT. Prudential juga sudah membuat produk-produk syariah, Prudential Indonesia juga telah mendirikan unit

bisnis syariah sejak tahun 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya. di Prudential Syariah merupakan bagian dari media informasi dan komunikasi tenaga pemasaran PT Prudential Life Assurance syariah.