

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Panin Life dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pemeriksaan operasional yang diterapkan oleh PT. Panin Life kurang memadai karena adanya tugas yang rangkap, dimana Wakil Presiden Direktur juga melakukan pemeriksaan operasional. Walaupun selama ini hal tersebut belum menjadi masalah yang berarti bagi perusahaan, tetapi cepat atau lambat di masa yang akan datang perusahaan akan mendapatkan masalah akibat dari hal tersebut. Tetapi pelaksanaan pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh PT. Panin Life selama ini masih dilakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari:
 - a. Adanya prosedur operasional yang merupakan pedoman bagi pemeriksaan operasional dalam melakukan pemeriksaan.
 - b. Dibuatnya laporan pemeriksaan operasional yang memuat temuan hasil audit, rekomendasi dan saran mengenai kelemahan-kelemahan yang ditemukan.
 - c. Adanya tindak lanjut dari Presiden Direktur atas saran-saran yang terdapat dalam laporan pemeriksaan operasional dan adanya pemantauan terhadap tindak lanjut perbaikan.

2. Pemeriksaan operasional dalam PT. Panin Life berperan dalam menunjang keefektifan dan keefisienan strategi bauran pemasaran. Hal ini terlihat dari:
 - a. Pemeriksaan operasional dilakukan terhadap prosedur-prosedur bauran pemasaran.
 - b. Pemeriksaan operasional dilakukan untuk memberikan keyakinan bahwa strategi bauran pemasaran telah dilakukan secara benar.
3. Strategi bauran pemasaran pada PT. Panin Life cukup memadai. Hal ini terlihat dari:
 - a. Dari variabel produk, keberhasilan akan tingkat pengembalian atas investasi yang dikelola oleh Panin Life. Selain itu, fleksibilitas produk dimana para nasabah dapat menentukan sendiri besar premi, jenis proteksi dan investasi, keberhasilan bauran pemasaran.
 - b. Dari variabel harga, keberhasilan akan tarif premi minimum yang menurut mereka kompetitif dan terjangkau sesuai dengan penghasilan mereka.
 - c. Dari variabel tempat, keberhasilan akan lokasi yang banyak dilalui kendaraan umum dan suasana kantor yang nyaman untuk bertransaksi.
 - d. Dari variabel promosi, keberhasilan akan metode promosi yang dijalankan perusahaan, yakni *personal selling*.
 - e. Dari variabel orang yang mempresentasikan para agen (*Financial Advisor*) juga meimbulkan keberhasilan karena mereka dapat

memberikan penjelasan yang baik atas produk perusahaan dan menggunakan bahasa atau istilah yang mudah dipahami oleh mereka, terutama yang masih awam dengan istilah-istilah asuransi.

- f. Poses yang dilakukan perusahaan berkaitan dengan pengajuan polis, proses pembayaran, dan pengajuan klaim dianggap berhasil.

Disamping hal tersebut diatas, dari hasil penelitian yang dilakukan masih ditemukan beberapa kelemahan yang ada pada perusahaan ini, yaitu:

Dari segi produk, Panin Life memiliki banyak kelemahan yang jika dibiarkan akan membawa dampak negatif bagi perusahaan, yaitu :

1. Produk perusahaan dianggap kurang inovatif karena tidak menyediakan paket atau program yang menarik. Nasabah harus memilih sendiri jenis pertanggungan yang ingin dimilikinya kemudian membayar berdasarkan tarif preminya masing-masing. Padahal sebagian besar masyarakat masih awam mengenai ketentuan-ketentuan asuransi yang cukup rumit. Sedangkan perusahaan asuransi lain banyak yang telah menyediakan paket yang mencakup segala jenis pertanggungan dengan besar premi yang kompetitif. Dengan demikian, nasabah semakin mudah mengikuti program asuransi yang ditawarkan.
2. Banyak produk asuransi konvensional perusahaan yang telah dihapuskan akibat tingkat suku bunga yang sudah tidak sesuai. Padahal produk-produk tersebut paling banyak peminatnya di masa lampau karena programnya dianggap baik.

Persentase premi untuk proteksi dalam produk *unit linked* sangat kecil jika dibandingkan dengan persentase untuk investasi. Hal tersebut disebabkan karena para agen ingin mendapat keuntungan yang besar dari komisi investasi. Padahal masyarakat masih kurang percaya akan investasi yang tingkat pengembaliannya tidak stabil

5.1. Saran

Berdasarkan pengamatan selama melakukan penelitian di PT. Panin Life, penulis mencoba untuk mengemukakan saran yang dimaksudkan untuk dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan, yaitu:

1. Harus dibuat satu bagian atau divisi dalam perusahaan yang khusus bekerja untuk melakukan pemeriksaan operasional atas perusahaan yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Direktur dan independent terhadap semua bagian didalam perusahaan.
2. Perusahaan sebaiknya melakukan inovasi dalam produknya sesuai dengan kebutuhan nasabah yang semakin lama semakin luas. Namun mengingat posisi perusahaan sebagai *follower* dipasar industri asuransi yang memiliki keterbatasan, perusahaan dapat menghidupkan program-program yang dimiliki perusahaan asuransi jiwa lainnya, yang sebenarnya dimiliki juga oleh Panin Life tetapi jarang digunakan. Misalnya dengan mengaktifkan system *waiver of premium*, dimana perusahaan akan menanggung premi asuransi nasabah jikan suatu saat nasabah gagal

membayar preminya. Hal tersebut tentu akan meningkatkan minat calon nasabah untuk membeli produk perusahaan.