



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1842/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Analisis Efektivitas Strategi Bisnis: Studi Kasus PT Prudential Life Assurance

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh :

Maria Louisa Kusumadiani

6082001079

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1842/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Strategy Effectiveness Analysis : Case Study of PT Prudential Life Assurance Company

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh :

Maria Louisa Kusumadiani

6082001079

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1842/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Analisis Efektivitas Strategi Bisnis: Studi Kasus PT Prudential Life Assurance

Skripsi

Oleh :

Maria Louisa Kusumadiani

6082001079

Pembimbing

Sanerya Hendrawan, Ph.D

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

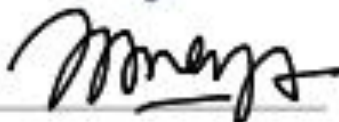
Nama : Maria Louisa Kusumadiani
Nomor Pokok : 6082001079
Judul : Analisis Efektivitas Strategi Bisnis : Studi Kasus PT Prudential *Life Assurance*

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 28 Juni 2024
Dan dinyatakan **LULUS**


Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Shelvi, S.AB., M.M.

: 

Sekretaris
Sanerya Hendrawan, Ph.D

: 

Anggota
Daniel Hermawan, S.AB., M.Si., MBA.

: 

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

: 

Dr. Orpha Jane

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maria Louisa Kusumadiani
NPM : 6082001079
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis Program Sarjana
Judul : Analisis Efektivitas Strategi Bisnis : Studi Kasus PT PrudentialLife Assurance

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di peneliti ini telah diketahui dan seizin dari pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 7 Juni 2024



Handwritten signature of Maria Louisa Kusumadiani.

Maria Louisa Kusumadiani

ABSTRAK

Nama : Maria Louisa Kusumadiani
NPM : 6082001079
Judul : Analisis Efektivitas Strategi Bisnis : Studi Kasus *PT Prudential Life Assurance*

Sejak terjadinya pandemi *Covid-19*, banyak perusahaan-perusahaan atau UMKM mengalami penurunan atau bahkan hingga gulung tikar. Akan tetapi, perusahaan asuransi menjadi hal yang sebaliknya, dimana pasca pandemi perusahaan asuransi mengalami peningkatan. Pasca pandemi yang telah dilalui perusahaan, menghasilkan evaluasi yang dapat digunakan untuk menciptakan strategi bisnis yang baru, dan dari evaluasi tersebut juga dapat melihat seberapa efektif strategi yang telah digunakan oleh perusahaan Prudential.

Kinerja bisnis yang telah dilakukan selama masa pandemi menciptakan strategi bisnis baru, dimana hal tersebut muncul karena adanya evaluasi kinerja pada masa pandemi. Strategi tersebut juga didukung dari hasil kinerja yang dievaluasi berdasarkan baik secara internal maupun eksternal perusahaan. Untuk mendukung strategi bisnis yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil wawancara dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan Prudential memiliki perubahan yang diakibatkan pandemi *Covid-19*. Dimana dalam proses bisnis internal terdapat perubahan yang berawal dari sistem konvensional berubah menjadi digital. Dari hasil evaluasi kinerja, dapat merumuskan seberapa efektif kinerja yang telah dilakukan perusahaan. Dengan itu, maka akan terlihat strategi apa yang tepat untuk perkembangan jangka panjang perusahaan. Hal ini, memperlihatkan bagaimana peluang dan ancaman yang dapat dilihat dari faktor eksternal, dan juga kelebihan dan kekurangan yang dapat dilihat dari faktor internal. Dari ancaman perusahaan yang terjadi, menjadikan hal ini adalah suatu peluang dimana bagaimana Prudential dapat menangani ancaman tersebut, dan menjadikan peluang baru dalam operasional perusahaan.

Oleh karena itu, dari perubahan yang terjadi tersebut menimbulkan beberapa implikasi yang berpengaruh pada kinerja perusahaan. Proses bisnis yang lebih mengarah pada digitalisasi membuat para agen lebih dekat dan hidup dengan teknologi, di tengah perubahan zaman ini. Maka dari itu, perubahan kinerja bisnis yang memaksimalkan digitalisasi menjadikan strategi bisnis yang sesuai dengan perusahaan Prudential adalah *Strategy Differentiation*, yang mana dalam setiap kinerja yang telah dilakukan mengarah pada strategi diferensiasi, dan berbeda dengan perusahaan lain. Untuk strategi yang akan dilakukan dimasa kedepan dalam memperhitungkan implikasi pertumbuhan jangka panjang perusahaan juga perlu memfokuskan pada *strategy differentiation* dengan mengutamakan pengembangan pada kinerja perusahaan.

Kata Kunci : Efektivitas Kinerja, Strategi Bisnis, Analisis Internal, Analisis Eksternal

ABSTRACT

Name : Maria Louisa Kusumadiani

NPM : 6082001079

Title : *Analysis of Business Strategy Effectiveness: Case Study of PT Prudential Life Assurance*

Since the Covid-19 pandemic, many companies or MSMEs have experienced a decline or even gone out of business. However, the opposite is true for insurance companies, where post-pandemic insurance companies have experienced an increase. The post-pandemic that the company has gone through has resulted in an evaluation that can be used to create new business strategies, and from this evaluation you can also see how effective the strategies that have been used by the Prudential company are.

The business performance that was carried out during the pandemic created a new business strategy, which emerged due to performance evaluation during the pandemic. This strategy is also supported by performance results which are evaluated both internally and externally by the company. To support the business strategy carried out, qualitative research methods were used, where this research was carried out based on the results of interviews and observations.

The research results show that Prudential's performance has changed due to the Covid-19 pandemic. Where in internal business processes there are changes that start from conventional systems turning into digital. From the results of the performance evaluation, you can determine how effective the company's performance has been. With that, it will be seen what strategy is right for the company's long-term development. This shows how opportunities and threats can be seen from external factors, as well as advantages and disadvantages that can be seen from internal factors. From the company threats that occur, this is an opportunity where Prudential can handle these threats, and create new opportunities in company operations.

Therefore, the changes that occur give rise to several implications that affect the company's performance. Business processes that are more digitized make agents closer and alive with technology, amidst these changing times. Therefore, the business strategy that suits the Prudential company is Strategy Differentiation, where every performance that has been carried out leads to a differentiation strategy, and is different from other companies. For strategies that will be implemented in the future to take into account the implications of the company's long-term growth, it is also necessary to focus on a differentiation strategy by prioritizing development of company performance.

Keywords: Performance Effectiveness, Business Strategy, Internal Analysis, External Analysis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas semua berkat dan rahmat yang telah diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Efektivitas Strategi Bisnis : Studi Kasus Perusahaan Asuransi Prudential” dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam proses penelitian sampai dengan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Selama penyusunan skripsi ini, tak lepas juga penulis menerima bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Seiring dengan selesainya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Sanerya Hendrawan, Ph.D selaku dosen pembimbing saya yang sangat sabar membimbing dan memberikan masukan terhadap skripsi yang penulis susun, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
2. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan dan motivasi yang diberikan sejak awal penulisan skripsi ini.
3. Kakak dari penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan hiburan yang dilakukan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen pengajar di Jurusan Administrasi UNPAR, yang telah memberikan materi pembelajaran yang dapat digunakan dalam penelitian ini.
5. Pihak Prudential yang berada pada cabang Jalan Sutami Bandung, yang telah memberikan informasi dan juga data untuk mendukung penyelesaian skripsi ini.

6. Teman-teman satu bimbingan saya, Nesti, Kiara, Shyrel dan Alvi yang selalu membantu penulis dan selalu mengingatkan selama penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir hingga sidang bersama.
7. Teman kuliah saya, yaitu Devina, Stefanie, Kinan dan, Chika yang selalu membantu dan menyemangati penulis dalam melakukan skripsi dari awal hingga akhir, dan pada masa awal perkuliahan hingga saat ini
8. Sahabat-sahabat saya di luar perkuliahan ini juga yang telah sabar dalam memberikan dukungan, semangat dan selalu mengerti keadaan saya selama melakukan penulisan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pembuatan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all time.*

Penulis berharap dalam pembuatan skripsi ini dapat bermanfaat sebagai penambah wawasan ilmu pengetahuan dan memperkaya informasi, terutama dalam bidang asuransi. Tentunya penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan, dan penulis mengharapkan saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan dalam skripsi ini.

Bandung, 18 Juni 2024



Maria Louisa Kusumadiani
NPM : 6082001079

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	I
ABSTRAK	III
ABSTRACT	III
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR.....	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN METODOLOGI.....	8
2.1 Asuransi.....	8
2.1.1 Pengertian Asuransi.....	8
2.1.2 Jenis - jenis Asuransi	9
2.1.3 Manfaat Asuransi	9
2.2 Balance Score Card	10
1.Perspektif Keuangan	12
2.Perspektif Pelanggan	13
3.Perspektif Proses Bisnis Internal.....	14
4.Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	15
2.3 Efektivitas	18
2.3.1 Pengertian Efektivitas	18
2.3.2 Indikator Efektivitas	20
2.4 Porter's Five Force Analysis	21
1.Industry Rivalry.....	22

2.Threat of New Entrants	22
3.Bargaining Power of Supplier	23
4.Bargaining Power of Buyers	23
5.Threat of Substitute	24
2.5 Teori Pemahaman Sumber Daya (<i>Resource-Based View Theory</i>).....	24
2.6 Strategi	26
2.6.1 Manajemen Strategi.....	26
2.6.2 Five Generic Competitive Strategies.....	26
2.7 Kerangka Berpikir	33
2.8 Penelitian Terdahulu	34
2.9 Metode Penelitian.....	36
2.10 Teknik Pengumpulan Data.....	36
2.10.1 Wawancara	36
2.10.2 Observasi	37
2.11 Sumber Data.....	37
2.11.1 Data Primer	37
2.11.2 Data Sekunder	37
2.12 Metode Analisis data.....	38
2.12.1 Analisis Balance Scorecard.....	38
2.12.2 Analisis Porter's Five Force	38
2.12.3 Analisis Resource-Based View	39
BAB 3 HASIL DAN TEMUAN	40
3.1 Objek Penelitian	40
3.1.1 Profil Perusahaan.....	40
3.1.2 Misi Perusahaan	41
3.1.3 Struktur Organisasi.....	42
3.1.4 Brand Prudential.....	43
3.1.5 Penghargaan	44
3.2 Kinerja Perusahaan Prudential sebelum Pandemi Covid-19.....	45
3.2.1 Persepektif Keuangan.....	45
3.2.2 Perspektif Pelanggan	46

3.2.3 Perspektif Bisnis Internal	47
3.2.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	47
3.3 Kinerja Perusahaan Prudential pasca Pandemi Covid-19	49
3.3.1 Perspektif Keuangan	50
3.3.2 Perspektif Pelanggan	52
3.3.3 Perspektif Bisnis Internal	56
3.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumubuhan	58
3.4 Implikasi kinerja masa pandemi terhadap perkembangan jangka panjang perusahaan	69
3.4.1 Efektivitas Kinerja	71
3.5 Strategi Bisnis Prudential	74
3.5.1 Analisis Industri Eksternal	74
3.5.1.1 <i>Rivalry of Competitors</i> (Persaingan dalam Industri Sejenis)	74
3.5.1.2 <i>Threat of New Entrants</i> (Ancaman Pendetang Baru)	76
3.5.1.3 <i>Bargaining Power of Buyers</i> (Kekuatan Tawar Menawar Pembeli)	76
3.5.1.4 <i>Bargaining Power of Suppliers</i> (Kekuatan Tawar Menawar Pemasok)	77
3.5.1.5 <i>Threat of Substitutes</i> (Ancaman Produk atau Jasa Pengganti)	80
3.5.2 Analisis Internal	80
3.5.1.1 Sumber Daya sebagai Basis Keunggulan Kompetitif	80
3.5.1.2 Sumber Daya yang Berharga/bernilai	83
3.6 Analisis SWOT	85
3.7 Strategi Bisnis yang tepat untuk Prudential dengan memperhitungkan implikasi kinerja terhadap perkembangan jangka panjang perusahaan	89
BAB 4 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	93
4.1 Kesimpulan	93
4.2 Rekomendasi	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ciri-ciri <i>Cost Leadership</i>	24
Tabel 2.2 Ciri-ciri Strategi Diferensiasi.....	25
Tabel 2.3 Ciri-ciri strategi Fokus.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Best Insurance Companies 2022.....	3
Gambar 1.2 Total aset Terbesar 10 Perusahaan Asuransi Jiwa di Indonesia terbaru (16 Mei 2023). <i>Sumber : OJK</i>	3
Gambar 2.1 Porter’s Five Force (<i>sumber : Binus University (Google)</i>).....	18
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 3.1 Logo Perusahaan Prudential.....	36
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Prudential (Sumber : <i>official website</i>).....	36
Gambar 3.3 Makna pada logo Prudential (sumber: <i>official website</i>).....	37
Gambar 3.4 Penghargaan Prudential (Sumber : <i>official website Prudential</i>).....	38
Gambar 3.5 Peningkatan APE, Average Case 2023 (Sumber : <i>Training, 27 September 2023</i>)...39	
Gambar 3.6 Daftar rumah sakit PMN di Bandung (Sumber : <i>prudential.co.id</i>).....	40
Gambar 3.7 Pertumbuhan tahun 2022 ke 2023 (Sumber : <i>Training “Agency Meeting Q4-2023”, 13 November 2023</i>).....	45
Gambar 3.8 Halaman utama <i>website Prudential</i>	48
Gambar 3.9 Profile Instagram Prudential.....	49
Gambar 3.10 Best Leader 2023 cabang BD3.....	52
Gambar 3.11 Poster Pru Active Family.....	53
Gambar 3.12 Poster Promo Cashback.....	60
Gambar 3.13 Laporan keuangan bulan November 2022.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, pertumbuhan industri jasa keuangan Indonesia mengalami peningkatan, dan jauh lebih baik dari pada 5 tahun secara rata-rata sebelum pandemi. Begitu juga dengan perusahaan asuransi yang diperkirakan akan meningkat di tahun 2023 ini. Hal ini terjadi karena sejak adanya pandemi *Covid-19*, masyarakat Indonesia mulai disadari dengan seberapa pentingnya asuransi, terutama untuk proteksi terhadap penyakit mematikan dengan adanya asuransi jiwa. Peningkatan ini dapat dilihat pada akumulasi pendapatan sektor asuransi selama periode Januari - November 2022 yang meningkat sebesar 0.44% atau sebesar Rp 280,24 triliun dibandingkan dengan tahun sebelumnya. OJK (Otoritas Jasa Keuangan) mengatakan bahwa pada tahun sebelumnya pertumbuhan sektor asuransi Indonesia belum menunjukkan perkembangan yang signifikan. Data OJK menunjukkan tingkat penetrasi asuransi di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 3.18%, dimana terdiri dari asuransi sosial sebesar 1.45%, asuransi jiwa sebesar 1.19% dan asuransi umum sebesar 0.47%, sisanya adalah asuransi wajib.

Asuransi sendiri berasal dari kata "*Insurance*" yang artinya pertanggungan. Menurut Undang-Undang RI Nomor 2 tahun 1992 pasal 1 ayat 1 tentang Usaha Perasuransian mengatakan "asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung,

dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan”.

Menurut UU RI juga menjelaskan bahwa Objek Asuransi terdiri dari benda dan jasa, jiwa dan ragam kesehatan manusia, tanggung jawab hukum, serta semua kepentingan lainnya yang dapat hilang, rusak, rugi, dan atau berkurang nilainya. Usaha perasuransian yang menjadi pertanggungjawaban bagi sebuah perusahaan dibagi kedalam 2 bidang, yaitu (1) Usaha Asuransi, merupakan usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang. (2) Usaha penunjang usaha asuransi, yang menyelenggarakan jasa keperantaraan, penilaian kerugian asuransi dan jasa aktuarial.

Masyarakat di Indonesia sudah tidak asing lagi dengan kata Asuransi, karena menurut survey hampir 73% masyarakat Indonesia sudah memiliki asuransi. Hal ini didukung oleh tujuan dan kebutuhan masing-masing masyarakat yang mana perusahaan asuransi di Indonesia yang sudah semakin banyak. Perusahaan asuransi ini memiliki berbagai tantangan, mulai dari tingkat kepercayaan masyarakat, hingga bagaimana strategi agar tetap berkembang di tengah digitalisasi, selain itu juga

bagaimana perusahaan dapat menjangkau masyarakat agar ikut bergabung menjadi nasabah atau agen.

Pada tahun 2022 kemarin, terdapat data 30 perusahaan asuransi terbaik, dimana PT *Prudential Life Assurance* memiliki tingkat pertama pada asuransi jiwa. Data ini menjadi hal yang menarik karena PT Prudential dapat bersaing dari berbagai asuransi yang ada di Indonesia.

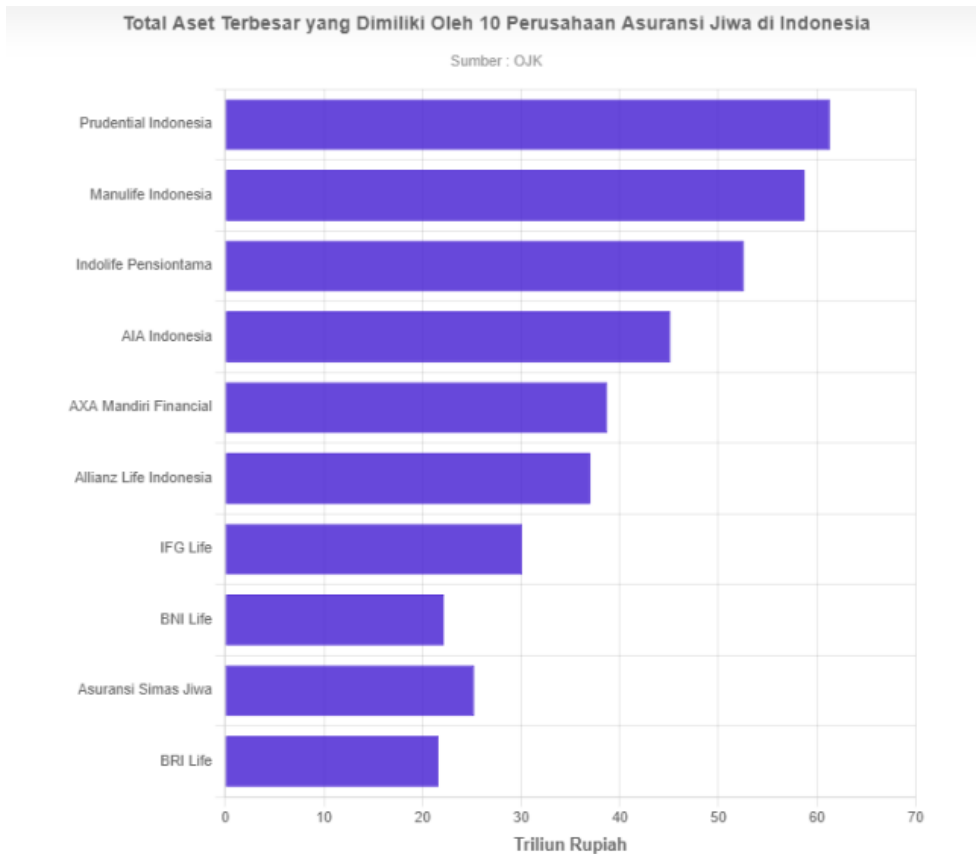
30 Best Insurance Companies 2022	
Asuransi Jiwa	Asuransi Umum
1 PT Prudential Life Assurance	1 PT Asuransi Astra
2 PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	2 PT Tugu Pratama Indonesia Tbk
3 PT Indolife Pensionsama	3 PT Asuransi Central Asia
4 PT AXA Mandiri Financial Services	4 PT Asuransi Sinar Mas
5 PT Asuransi Allianz Life Indonesia	5 PT Zurich Asuransi Indonesia
6 PT Asuransi Simas Jiwa	6 PT Asuransi MSIG Indonesia
7 PT Asuransi Jiwa Sequis Life	7 PT Asuransi Multi Artha Guna Tbk
8 PT Asuransi BRI Life	8 PT Asuransi Tokio Marine Indonesia
9 PT Asuransi Jiwa Central Asia Raya	9 PT BRI Asuransi Indonesia
10 PT Great Eastern Life Indonesia	10 PT Asuransi Umum BCA
11 PT Capital Life Indonesia	11 PT Asuransi Mitra Pelindung Mustika
12 PT Asuransi Jiwa Taspen	12 PT China Taiping Insurance Indonesia
13 PT Pacific Life Insurance	13 PT Asuransi Simas Insurtech
14 PT PFI Mega Life Insurance	14 PT Asuransi Reliance Indonesia
15 PT Asuransi Jiwa BCA	15 PT Meritz Korindo Insurance

Catatan: Mengacu pada hasil pemeringkatan dan dikaitkan dengan besarnya aset.

Gambar 1.1 Best Insurance Companies 2022 (Sumber: Jakarta Globe. August 19, 2022)

Dari gambar 1.1 di atas, menunjukkan bahwa pada tahun 2022 Prudential merupakan peringkat pertama dari 30 perusahaan asuransi terbaik. Asuransi jiwa yang menjadi produk utama yang masuk dalam peringkat tersebut. Dalam pencatatan aset

tahun 2022 pun, Prudential mencapai 6.7 Triliun, dimana produk yang mendukung adalah dari hasil penjualan asuransi jiwa.



Gambar 1.2 Total aset Terbesar 10 Perusahaan Asuransi Jiwa di Indonesia terbaru (16 Mei 2023)

Merujuk pada gambar 1.2 terdapat gambar yang memperlihatkan total aset yang dimiliki oleh 10 Perusahaan Asuransi Jiwa di Indonesia. Pada peringkat paling atas terdapat perusahaan Prudential yang merupakan perusahaan asuransi yang memiliki aset terbesar pada tahun 2023.

Prudential merupakan jasa keuangan yang sudah berdiri sejak 1955 yang menyediakan asuransi jiwa dan kesehatan serta manajemen aset, dengan berfokus di Asia dan Afrika. PT *Prudential Life Assurance* (Prudential Indonesia) mencatatkan kinerja keuangan sepanjang 2021. Dimana hingga pada tahun tersebut Prudential mencatatkan total aset sebesar Rp 72 triliun dan dipercaya mengelola total dana investasi nasabah (total aset investasi) sebesar Rp 66,6 triliun. Dari sisi total aset, baik total aset investasi. Pada tahun 2021 hingga 2022, total pendapatan premi Prudential Indonesia merupakan yang terbesar di industri asuransi jiwa.

Jika mundur ke tahun 2020, dimana perekonomian sedang tidak stabil, dan semua pekerjaan menjadi *Online*, Prudential merupakan salah satu perusahaan yang memaksimalkan teknologi sebagai alat utama untuk bekerja dan mencari nasabah baru. Salah satu contohnya adalah para agen memiliki aplikasi dan akun tersendiri bernama "*PruForce*" untuk melakukan pekerjaannya selama masa pandemi *Covid-19*. Selain itu juga, nasabah dapat mengakses aplikasi "*Pulse*" untuk mengetahui nilai tunai, dan juga nasabah dapat tahu manfaat apa saja yang mereka dapatkan, juga untuk pengiriman klaim bisa melalui aplikasi ini. Prudential juga dapat bertahan dan bersaing dengan berbagai upaya dan strategi untuk tetap eksis dan memasarkan jasanya, dengan menggunakan berbagai platform yang masih bisa diakses hingga saat ini.

Oleh karena itu, strategi menjadi penting bagi Prudential agar dapat tetap unggul dalam industri jasa asuransi. Dengan melihat semakin banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia, Prudential memiliki strategi tersendiri yang membuat mereka berhasil bersaing. Maka dari itu, dengan penelitian ini dapat dilihat sebenarnya strategi

apa saja yang sudah dilakukan atau bahkan yang belum dilakukan untuk menunjang keberhasilan. Dan dari situ dapat dilihat bagaimana efektivitas dari strategi yang sudah dilakukan oleh Perusahaan Prudential selama ini dan untuk masa yang akan datang.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari permasalahan diatas dapat dilihat bahwa perusahaan Prudential dapat meningkatkan kinerjanya secara maksimal, terutama setelah terjadinya Pandemi *Covid-19*. Dimana Prudential memanfaatkan berbagai *platform* untuk terus memperkenalkan berbagai produknya. Seiring perkembangan juga Prudential hadir untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada di Indonesia dengan menawarkan produk baru yang mereka keluarkan setelah terjadinya Pandemi

Oleh karena itu, saya sebagai penulis ingin mengetahui apakah dari strategi yang sudah dilakukan dan perubahan yang terjadi pasca pandemi sudah efektif dan apa yang membuat perusahaan dapat memperkuat pertumbuhan jangka panjangnya. Berdasarkan uraian tersebut, penulis mendapatkan 2 pokok permasalahan, yaitu :

1. Bagaimana implikasi kinerja bisnis Prudential dari sebelum dan pasca pandemi *Covid-19*?
2. Apa strategi bisnis Prudential dengan memperhitungkan implikasi kinerja terhadap perkembangan jangka panjang perusahaan?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Mengetahui bagaimana kinerja bisnis dan implikasi kinerja Prudential pasca Pandemi *Covid-19*.
2. Mengetahui strategi yang dilakukan pasca pandemi *Covid-19* untuk memperkuat strategi jangka panjang Perusahaan Prudential

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi Peneliti :

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan penambahan wawasan berupa pengalaman pasca pandemi pada sebuah perusahaan Asuransi. Selain itu juga mengetahui gagasan untuk memperkuat strategi supaya semakin kuat bagi Perusahaan Asuransi Prudential.

Bagi Perusahaan :

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan bagi Perusahaan Prudential, karena menjadi bahan evaluasi untuk dimasa yang akan mendatang.