

Transkrip Wawancara *Key Informant*

Salim Sutiono, SE, WMI, RFP, *Agent Director*

Senin, 23 April 2017, 17.00 Wib

1. Kegiatan apa yang dilakukan oleh Agent Prudential dalam mengedukasi calon nasabah?

“Kegiatan rutin ya pasti bertemu langsung, berkunjung, kemudian sekarang sudah mulai cukup advance banyak menggunakan teknologi seperti medsos, web based, kemudian juga banyak juga diundang sebagai speaker, pembicara baik di seminar maupun di radio untuk mengedukasi mengenai financial”.

2. Apa strategi Agent Prudential dalam mengedukasi calon nasabah?

“Strategi utamanya itu tujuan kita memberi pemahaman kepada masyarakat dan supaya masyarakat bisa menggunakan produk keuangan dalam kehidupan dia sehari-hari untuk membuat kehidupan perekonomian mereka lebih baik”.

3. Menurut Hosftade ada beberapa tingkatan risiko yang berkaitan dengan karakteristik seseorang. Berdasarkan sifatnya dikategorikan dalam 3 karakteristik. Pertama *Risk Averse* (Menolak Risiko), kedua *Risk Neutral* (Netral Risiko), dan ketiga *Risk Taker* (Pengambil Risiko). Dengan berbagai karakter orang tersebut, bagaimana agent prudential mengedukasi calon nasabah?

“Sebenarnya berbagai karakter itu pada ujungnya sama adalah pemahaman, jadi untuk memberi pemahaman pada karakter apapun point pertama ialah

presentasi yang sederhana, yang bisa dimengerti oleh sebanyak mungkin kalangan masyarakat. Hal lain yang dipakai itu berupa story telling, karena orang bisa lebih mudah memahami mengenai sesuatu melalui cerita dan kita juga memberikan informasi-informasi yang bersifat masif untuk kalangan luas sehingga orang bisa mengakses dan membacanya kapan saja. Untuk *story telling*nya sendiri kita sesuaikan dengan profesi dan kebutuhan edukasinya kepada calon nasabah.

Untuk tipe *Risk Averse* (Menolak Risiko) dimana calon nasabah tidak ingin mendapatkan risiko ketika dia terkena salah satu penyakit kritis, sehingga untuk mengedukasi tipe ini kita biasanya menggunakan metode keranjang batu. Metode ini lebih mengingatkan kepada kepala keluarga, single parents, dan lainnya tentang sudahkah mereka menyiapkan kebutuhan ini. Untuk penyampaianya kita mulai dengan menggambar sebuah keranjang yang didalamnya ada banyak batu kecil maupun besar. Batu tersebut adalah kebutuhan sehari-hari seperti makan, transportasi, cicilan rumah, cicilan motor, dan lainnya. Kemudian keranjang ini ditopang oleh kepala keluarga atau si pencari nafkah utama dalam sebuah keluarga. Kehidupan ini gaada yang tau kadang naik kadang turun, ketika si pencari nafkah berjalan sambil menopang tergelincirlah dia dan jatuh sehingga bebatuan di keranjang tumpah mengenai dia dan keuarganya. Untuk mengatasi hal tersebut kita berikan tiang penyanggah dibawah keranjang batunya, dan tiang ini terbagi menjadi 3 bagian. Pertama adalah tiang darurat, dimana sebuah keluarga minimal mempunyai kartu rumah sakit, maksimal untuk penyakit kritis jika di Indonesia

yaitu 500 juta untuk pengobatan. Tiang kedua adalah tiang proteksi keluarga, tiang ini digunakan ketika pencari nafkah mengalami kondisi sakit kritis kemudian tidak dapat bekerja sehingga tidak mendapatkan penghasilan, maka proteksi keluarga harus disiapkan agar istri dan anaknya tetap dapat hidup sesuai biaya pengeluaran keluarga setiap bulan. Untuk menghitungnya pengeluaran bulanan dikali 12 bulan dibagi bunga deposito 6%. Tiang ketiga adalah proteksi penghasilan. Proteksi ini berfungsi untuk menjaga penghasilan keluarga agar ketika si pencari nafkah terkena salah satu kondisi kritis tetap mendapatkan penghasilan, perhitungannya yaitu total penghasilan perbulan dikali 12 bulan dibagi bunga deposito 6%. Untuk tiang ketiga ini ketika pemegang polis terkena salah satu penyakit kritis dan tidak bisa bekerja lagi maka dia tetap mendapatkan penghasilan seperti saat dia masih bekerja untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari keluarganya dengan mendepositokan uang tersebut. Dari penjelasan diatas kita erus bertanya mana kebutuhan calon nasabah yang belum disiapkan oleh mereka, jika di tiang pertama calon nasabah telah punya namun tiang kedua dan ketiga belum, ya itu yang kita bikin perencanaan keuangan mereka. Dengan menggunakan metode keranjang batu, diharapkan tipe ini dapat lebih mengerti tentang pentingnya mempersiapkan keuangan masa depan.

Untuk tipe *Risk Neutral* (Netral Risiko) biasanya ini dari kalangan mahasiswa yang sudah mulai bekerja atau karyawan, mereka sudah mulai memahami tentang asuransi. metode yang kita gunakan yaitu perusahaan A dan perusahaan B. *Story telling*nya yaitu, ada dua perusahaan yang

menawarkan anda pekerjaan. Perusahaan A memberikan gaji 10 juta dan perusahaan B memberikan gaji 8 juta, yang mana yang akan anda pilih? Kebanyakan menjawab perusahaan A. Tapi perusahaan A tidak memberikan rumah sakit, cacat, dan dana pensiun. Sedangkan perusahaan B memberikan 1,2 juta/hari untuk biaya rumah sakit, apabila mengalami cacat akan mendapat santunan sebesar 1M, dan dana pensiun 1-2M. Sekarang perusahaan apa yang anda pilih? Kebanyakan bakal berpindah ke perusahaan B. Kemudian kita beritahu bahwa untuk mendapatkan ini semua gaperlu pindah pekerjaan, cukup membuka polis yang poinnya tidak diberikan oleh perusahaan anda bekerja.

Tipe *Risk Taker* (Pengambil Risiko) adalah mereka yang optimis dengan jalan hidup mereka. Itu bagus ya, namun untuk tipe seperti ini setelah diedukasi kita serahkan semua keputusan kepada mereka. Biasanya ini dari kalangan pembisnis yang mulai merintis atau belum pernah mengalami kebangkrutan atau masalah keuangan, namun ini saya gunakan untuk semua kalangan pembisnis. Metode yang digunakan yaitu pengusaha A dan pengusaha B. Ada dua pengusaha A dan pengusaha B, kedua pengusaha ini saling bersahabat. Masing-masing pengusaha mempunyai modal 1M, mereka mempunyai keuntungan bersih dari modal 25% pertahun yaitu 250 juta. Pengusaha A langsung menjadikan keuntungan tersebut menjadi modal lagi. Pengusaha B menyimpan 10% dari keuntungan dalam sebuah program. Kemudian sisanya dijadikan tambahan modal kembali. Pada suatu waktu pengusaha A dan pengusaha B menderita sakit kritis dan membutuhkan biaya

250juta. Pengusaha A mengambil uang tersebut dari keuntungannya 25% sehingga usahanya menjadi terhambat karena tidak memiliki modal dan terancam tutup, sedangkan pengusaha B mendapatkan biaya pengobatan dari program yang telah ia ikuti selama ini sehingga keuntungan dari perusahaannya dapat diputar terus menjadi modal dan tidak mengganggu kinerja perusahaan tersebut meskipun ia sedang sakit. Menurut anda bijaksana atau tidak apa yang telah dilakukan oleh pengusaha B? jika iya Saya memiliki program yang diikuti oleh pengusaha B. bapak mau berkontribusi berapa persen untuk mendapatkan program pengusaha B? program ini disiapkan oleh Prudential untuk menjaga aset orang-orang yang memiliki perusahaan maupun usaha. Nah, itulah tadi cara kita mengedukasi calon nasabah. Tidak berbicara tentang produk kita dulu namun kita beri nama sebuah program agar lebih mudah untuk dimengerti, setelah itu jika mereka setuju kita akan membuat perhitungan keuangan sesuai yang calon nasabah inginkan dan butuhkan. Dan dalam penyampaiannya kita mengajak calon nasabah berdiskusi bukan mengajari mereka, jadi akan terasa lebih nyaman dalam komunikasi ini.”

4. Kapan dan dimana biasanya agent Prudential bertemu dengan calon nasabah?

“Kalo untuk bertemu bergantung nasabah karena beda orang, beda profesi, beda waktu luangnya. Contohnya seperti yang berprofesi kerja dikantor pasti mereka freenya itu mungkin di saat makan siang atau pulang kantor, di

beberapa profesi yang cukup fleksibel yang mereka bisa berketemu di jam kantor. Nah kalo untuk pembisnis, pedagang, ya tentu mereka memilih waktu-waktu dengan tokohnya yang lebih luang. Ibu rumah tangga juga mereka punya waktu yang biasanya siang menuju sore. Jadi waktu yang tepat untuk bertemu dengan calon nasabah adalah waktu yang tepat menurut calon nasabahnya”.

5. Perilaku apa yang muncul terhadap komunikasi instruksional yang diberikan agent Prudential?

“Perilaku saat bertemu ya variatif, pada saat ini sih masyarakat terutama di Jakarta itu sudah sebagian besar sudah paham apa itu asuransi dan sudah punya pengetahuan sedikit mengenai asuransi dan cara kerjanya, walaupun tidak tertutup kemungkinan pasti ada sebagian masyarakat juga yang memiliki pengalaman negatif mengenai produk asuransi. pengalaman negatif itu muncul terutama pasti dari pengalaman pribadi atau sebenarnya lebih banyak itu pengalaman yang didengar dari cerita orang lain. kita tau bahwa asuransi di Indonesia itu pada awalnya berdiri perusahaan masih sedikit dan tidak semua memberi servis yang sesuai diharapkan oleh nasabah. Baik dari segi perusahaan maupun dari agentnya, walaupun kita bisa lebih bilang bahwa tentu lebih banyak yang disebabkan pengalaman negatif itu adalah dari sisi agent, karena yang bertemu langsung dengan calon nasabah itu agentnya, kemampuan si agent, pemahaman si agent terus terang dalam penjelasan si agent, servicing, pelayanan itu sangat menentukan pengalaman apa yang dialami oleh nasabah, apakah itu positif maupun negatif. Saya pasti pernah

mengalami hal seperti itu, pengalaman positif banyak, ya seperti saya cerita di awal bahwa sebagian besar kalau masyarakat Jakarta dia sudah memahami mengenai produk-produk keuangan, asuransi, investasi, perbankan, terutama di anak-anak muda yang usianya dibawah 35 tahun . Pengalam buruk itu lebih biasa ditemuin pada usia – usia di atas 45 tahun, jadi mereka mengalami dulu pernah beli asuransi waktu mereka masih masa muda 10 atau 15 tahun yang lalu dengan diiming-imingi oleh agent dengan berbagai kemudahan atau mungkin juga didatangi terus-menerus trus calon nasabah bilang yasudahlah gue belilah. Tapi belinya itu bukan karena kebutuhan tapi mungkin karena kebanyakan merasa gaenak, karena teman, karena saudara, akhirnya asal membeli dan pengetahuan ataupun pemahaman mengenai fungsi dan cara kerja produk itu sendiri tidak terlalu dalam sehingga pada saat dibutuhkan claim terjadi perbedaan persepsi”.

6. Kemampuan Agen dalam memberikan penjelasan dan pemahaman sangatlah penting, pelayanan atau servicing seorang Agen sangat menentukan pengalaman apa yang didapat oleh calon maupun Nasabah Umpan balik calon nasabah mempunyai arti yang sangat penting dalam proses instruksional, karena umpan balik yang diberikan dapat digunakan sebagai penilaian berhasil atau tidaknya komunikasi Instruksional yang disampaikan agent kepada calon nasabah. Bagaimana umpan balik yang diberikan oleh calon nasabah terhadap strategi yang telah digunakan oleh agent dalam menghadapi perilaku-perilaku tersebut?

“Ada sebagian masyarakat dari yang belum paham menjadi paham cukup banyak, tapi ada juga sebagian yang memang sudah punya pengalaman buruk kemudian menutup diri untuk tau lebih lanjut mengenai produk keuangan, menurut saya itu wajar aja karena itu perilaku konsumen, artinya setiap orang punya hak untuk bagaimana mengelola keuangannya. Produk-produk financial itu adalah pilihan, optional dalam mengelola keuangan”.

7. Bagaimana cara agent mengetahui bahwa terjadinya suatu pengertian dalam komunikasi Instruksional oleh si calon nasabah?

“Paling gampang ya orang mengerti kemudian beli asuransi, itu merupakan indicator paling mudah yang bisa kita liat. Mungkin cara lainnya itu adalah keterbukaan informasi, jadi pada awalnya wajar saya orang yang ditemui itu tertutup mengenai dirinya, karena financial itu satu hal yang personal buat orang. Satu indicator yang kita bisa lihat dalam bahwa nasabah mulai mengerti atau memahami apa yang dijelaskan adalah dari sisi nasabah atau calon nasabah mulai membuka diri mengenai kondisi keuangan mereka atau mereka mulai diskusi bagaimana cara terbaik untuk merancang keuangan mereka dalam jangka panjang”.

8. Apabila calon nasabah belum mengerti, bagaimana agent membina dengan baik hubungan dengan calon nasabah ?

“Kita tetap keep contact dengan mereka, dalam hubungan dengan manusia itu kan tidak semata-mata hanya hubungan transaksi. Teman tetap teman, walaupun tidak menjadi nasabah, saudara tetap saudara walaupun tidak menjadi nasabah, dan dalam membeli sesuatu perlu dipahami bahwa tidak

semua orang itu saat menginginkan dia langsung membeli, sama seperti orang membeli baju, beli mobil, ada dia memang ingin beli baju beli mobil tapi dia akan survey dulu, atau dia akan berdiskusi dulu dengan orang lain, atau mungkin dia masih dalam mempertimbangkan mengenai budgetnya walaupun dia sudah menginginkan hal tersebut. Jadi, tetap keep contact dan berhubungan baik. Macam-macam sifat berhubungan baik, lewat telepon, media sosial, WA, berkunjung, dan kondisi biasa aja”.

9. Apabila ekonomi calon nasabah pas-pas an, dan dia tetap ingin membuka polis asuransi Prudential, bagaimana solusi dari agent kepada si calon nasabah tersebut?

“Dalam produk keuangan itu ada namanya literasi keuangan, artinya pemahaman mengenai keuangan dan menggunakannya bagaimana. Hal pertama yang orang harus penuhi pada saat dia memiliki penghasilan tentu pasti yang pertama dia penuhi adalah biaya hidup. Setelah ada kelebihan dari biaya hidup baru dia harus memenuhi yang namanya dana darurat atau dana cadangan, di atas dana cadangan itu setelah dipenuhin maka orang baru mulai memenuhi yang namanya proteksi jadi ada tahapan orang dalam menyisihkan uang atau mengatur uangnya dan alokasinya. Kalo memang setelah proteksi baru masukin investasi. Dalam satu jumlah yang dimana orang sudah mampu memenuhi empat hal tersebut di penghasilan yang dia miliki standar minimalnya dalam pengalokasian asuransi adalah 10% dari total penghasilan per bulan”.

10. Apakah dalam proses komunikasi Instruksional ini salah satu cara agent Prudential untuk memotivasi atau memberikan harapan yang baik terhadap calon nasabah?

“Produk keuangan itu adalah salah satu hal yang bisa membuat orang merasa masa depan dia yang tidak terfikirkan bisa menjadi direncanakan dan bisa menjadi lebih cerah karena ada jalan untuk mencapainya. Terkadang orang tidak mau memikirkan masa depan karena tidak tau cara untuk mencapai atau merancang masa depan tersebut. Nah, melalui pengetahuan atau pengalaman produk keuangan yang sekarang sudah jauh lebih advance orang benar-benar bisa menggunakan berbagai produk untuk memastikan rencana-rencana di masa depan dia akan lebih mudah terwujud”.

11. Dari semua hal yang dilakukan apa tujuan yang hendak dicapai oleh agent dari proses komunikasi tersebut?

“Kalo untuk agent pastinya komisi atau penghasilan, kalo gak nanti namanya pekerja sosial, tapi hal lainnya itu adalah tujuannya itu membantu masyarakat merancang masa depan keuangan yang jauh lebih baik. Masa depan yang jauh lebih baik ini bukan cuma untuk dirinya tapi juga untuk anak-anaknya, untuk orang tuanya, dan pada saat satu titik jika semakin dalam dan semakin luas pemahaman produk keuangan ini maka kekuatan finansial suatu bangsa itu akan menjadi lebih stabil. Hal yang paling mudah misalnya terjadi pada generasi-generasi sebelumnya. Waktu orang tua punya penghasilan yang difikirkan dia adalah pertama bagaimana yang terbaik untuk anak, itu baik. Kemudian anak selesai sekolah dan anak mulai bekerja, saat anak mulai

bekerja, orang tua sudah mencapai usia pensiun, di titik usia pensiun tersebut orang tua tidak memiliki cadangan pensiun, sehingga apa yang terjadi? Yang terjadi orang tua jadi bergantung sama anaknya, sehingga apa yang terjadi, si anak yang baru mulai bekerja, baru produktif bukan cuma menanggung dirinya tapi harus mulai menanggung orang tua, dan pada saat lima tahun enam tahun berjalan waktu si anak tersebut mulai merencanakan untuk berumah tangga maka bukan Cuma membiayai dirinya, tapi dia juga membiayai orang tuanya, dan juga membiayai anaknya, itulah namanya sandwich generation yang terjadi pada masyarakat Indonesia saat ini. Satu generasi yang produktif harus membiayai tiga generasi sekaligus. Bayangkan kalo itu terjadi terus-menerus, kapan rantai kemiskinan itu bisa diputus, karena si usia produktif yang bekerja terus dia mengurus tiga generasi tersebut itu pada akhirnya dia juga tidak mampu mempunyai cadangan untuk masa tua dia. Akhirnya waktu dia tua akan kembali lagi ke anaknya, jadi akan bergantung kepada anaknya terus-menerus berulang dan terulang terjadi dalam skala puluhan dan ratusan tahun. Kenapa? Sesimpel penyebabnya adalah karena tidak ada perencanaan keuangan masa depan. Siapa yang akan menanggung itu pada akhirnya? Ya pasti tanggungan akhirnya adalah pemerintah. Karena itu yang namanya munculnya tunjangan sosial, BPJS, yang dimana Negara harus mengalokasikan sebagian dana untuk menolong masyarakat-masyarakat ini. Gimana kalo seandainya masyarakat sudah merencanakan ini sejak awal, mereka sudah mengerti keuangan sejak dini bahkan sejak sekolah dan mereka mulai menerapkannya sejak punya penghasilan, maka sepanjang

perjalanan hidup mereka, resiko kan tidak bisa dihindari, tapi waktu resiko itu terjadi yang sebenarnya bukan kita takutkan resiko tapi dampak keuangannya. Jadi dampak keuangan itu tidak akan terjadi, karena semua resiko sudah dikelola dan pada saat tua semuanya sudah dia siapkan, sehingga anak-anaknya waktu nanti mulai bekerja dan mandiri anaknya cukup memikirkan mengenai keuangan dirinya sendiri dan semakin lama keuangannya akan semakin kuat. Waktu masyarakat ini punya kekuatan ekonomi yang stabil, kuat, dan pemahamannya secara merata, maka subsidi Negara akan jauh berkurang untuk hal-hal sosial yang akhirnya alokasi Negara itu bisa dialokasikan buat pendidikan, bisa buat kesehatan, bisa untuk perkembangan teknologi, yang akan mendorong kemajuan lagi yang lebih lanjut dan lebih cepat”.

12. Mengapa calon nasabah harus memiliki asuransi Prudential?

“Oh iya jelas karena Prudential adalah asuransi nomor satu di Indonesia, tapi kalo ngomong gitu kan semua agent pasti ngomong nomor satu. Prudential nomor satu itu dilihat dari jumlah asetnya saat ini di Indonesia kemudian jumlah nasabahnya di Indonesia, jumlah premi yang dipercayakan oleh nasabah ke Prudential di Indonesia, dan jumlah claim yang mampu dibayarkan oleh Prudential, karena produk keuangan terutama asuransi itu adalah masalah jangka panjang, jadi kita perlu mempercayakan dana kita kepada satu Institusi yang juga realible secara jangka panjang. Untuk buktinya bisa dilihat di majalah investor, itu kan majalah yang membahas mengenai dunia keuangan, jadi setiap setahun sekali, majalah investor selalu meratting

berdasarkan data laporan keuangan dan berdasarkan investigasi atas seluruh kinerja dan data keuangan dari seluruh perusahaan asuransi, nah kita bisa merujuk ke majalah investor tersebut sebagai satu panduan kita”.

Key Informant

Salim Sutiono, SE, WMI, RFP