

DAFTAR ISI

Lembar judul.....	i
Lembar pengesahan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata pengantar.....	iv
Daftar isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Intisari.....	xii
Abstract.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang masalah.....	1
1.2. Rumusan masalah.....	13
1.3. Pertanyaan penelitian.....	13
1.4. Batasan penelitian.....	14
1.5. Tujuan penelitian.....	14
1.6. Manfaat penelitian.....	15
1.7. Kerangka analisis.....	16

1.8. Sistematika penelitian.....	18
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	21
2.1. Konsep Strategi.....	21
2.2. Manajemen Strategis dan Manfaatnya	22
2.3. Tingkatan dalam penyusunan Strategi.....	29
2.4. Visi dan Misi Perusahaan.....	30
2.5. Keunggulan Kompetitif.....	32
2.6. Analisis Lingkungan Eksternal.....	32
2.6.1. Analisis Five Forces Porter.....	32
2.6.2. Analisis Strategi Generik.....	38
2.7. Analisis Lingkungan Internal.....	43
2.7.1. Analisis Value Chain (Rantai Nilai).....	43
2.7.1. Analisis SWOT.....	44
2.8. Pengertian Telemarketing.....	47
2.9. Pengembangan Produk Baru.....	49
2.10. Startegi Bersaing dan Strategi Generik.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	57
3.1. Gambaran Umum.....	57
3.1.1 Company Profile.....	57
3.1.2 Produk dan Layanan.....	61

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	62
3.1.4 Logo Perusahaan.....	62
3.1.5 Struktur Organisasi.....	62
3.1.6 Struktur Organisasi Telemarketing.....	68
3.1.7 Budaya Perusahaan.....	69
3.1.8 Jati diri PT.Asuransi Cigna.....	72
3.1.9 Panduan Klaim Polis PT.Asuransi Cigna.....	74
3.1.10 Panduan Pembayaran Premi PT.Asuransi Cigna.....	77
3.1.11 Pengembangan Produk baru PT.Asuransi Cigna.....	79
3.1.12 Affinity Bisnis PT.Asuransi Cigna.....	89
3.1.13 Telemarketing PT.Asuransi Cigna.....	91
3.2. Metodologi Penelitian.....	92
3.2.1 Jenis Penelitian.....	92
3.2.2. Objek penelitian.....	93
3.2.3 Jenis Data.....	93
3.2.4 Sumber data.....	94
3.2.5. Teknik Pengumpulan Data.....	94
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	95
4.1. Analisis Lingkungan Eksternal.....	95
4.1.1 Analisis Industri Asuransi Jiwa di Indonesia.....	95
4.1.1.1 Analisis Struktur Industri.....	99
4.1.1.2 Pertumbuhan Asuransi di Indonesia.....	104

4.1.1.3 Kebijakan Pemerintah.....	108
4.1.2 Analisis Five Competitive Forces.....	110
4.2 Analisis Lingkungan Internal.....	120
4.2.1. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Cigna	120
4.2.2 Analisis Strategi PT. Asuransi PT. Asuransi Cigna saat ini.....	122
4.2.2.1 Strategi affinity business, Inovasi dan pertumbuhan Kerjasama bisnis.....	122
4.2.3. Strategi Pola Pembayaran Kepesertaan Asuransi.....	130
4.2.4.Strategi Operational PT. Asuransi Cigna dan Model Perluasan Bisnis di sektor Information Technology (IT).....	133
4.2.5. Strategi Pengembangan Produk Baru.....	142
5.2.6. Strategi Performa Keuangan.....	153
5.2.7. Strategi Pemasaran Asuransi	160
a. Telemarketing	160
b. DTC (Direct to Customer)	162
5.2.8 Strategi Alternatif Pembayaran Premi	164
5.2.8 Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).....	168
5.2.9 Strategi Fasilitas Layanan Tambahan dan Klaim.....	180

4.3 Analisis Present Strategy PT. Asuransi Cigna.....	193
1. Strategi affinity business, Inovasi dan pertumbuhan	
Kerjasama bisnis.....	193
2. Strategi Pola Pembayaran Kepesertaan Asuransi.....	194
3. Strategi operational PT. Asuransi Cigna dan Model	
Perluasan Bisnis dari sektor Information Technology (IT).....	195
4. Strategi Pengembangan Produk Baru.....	195
5. Strategi di bidang pemasaran asuransi.....	197
6. Strategi di Bidang Manajemen Sumber Daya	
Manusia (SDM).....	197
7. Fasilitas layanan tambahan dan klaim	197
4.3.1 Analisis Performa Saat Ini (laporan Keuangan).....	198
4.3.2 Analisis SWOT.....	199
4.3.3 Strength.....	199
4.3.4 Weakness.....	200
4.3.5 Opportunities.....	201
4.3.6 Threat.....	201
6.4 Matriks SWOT dan Alternatif Strategi	202

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	207
5.1. Kesimpulan.....	207
5.2. Saran.....	208
5.3 Keterbatasan penelitian.....	209
Daftar Pustaka.....	210

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tinjauan Industri Sektor Jasa Keuangan.....	2
Tabel 1.2 Premi Bruto, Aset, Investasi dan Klaim Industri Asuransi Konvensional.....	3
Tabel 1.3 Tingkat rata-rata pertumbuhan industri perasuransian di Indonesia.....	3
Tabel 1.4 Indikator industri Asuransi Jiwa di Indonesia.....	4
Tabel 1.5. Perkembangan Pertumbuhan Jumlah Perusahaan Perasuransian 2010 -2014.....	4
Tabel 1.6 Peringkat asuransi jiwa di Indonesia berdasarkan jumlah aset.....	6
Tabel 1.7 Pendapatan premi asuransi stand alone.....	9
Tabel 1.8 Mitra bisnis PT. Asuransi Cigna saat ini.....	10
Tabel 1. 9 Partner yang keluar akibat Surat Edaran No. 12/SEOJK.07/2014.....	10
Tabel 3.1 Detail product asuransi kesehatan Eazicare Platinum A.....	85
Tabel 3.2 Premi bulanan Eazicare Platinum A.....	86
Tabel 3.3 Detail product asuransi kesehatan Eazicare Platinum B.....	88
Tabel 3.4 Premi bulanan Eazicare Platinum B.....	89
Tabel 4.1 : Perkembangan sektor Industri Keuangan Non Bank (IKNB).....	99
Tabel 4.2 Laju Pertumbuhan Penduduk menurut Provinsi.....	100
Tabel 4.3 Trend Dalam Industri Asuransi Jiwa di Dunia.....	103
Tabel 4.4 Pangsa Pasar Asuransi Jiwa di Indonesia tahun 2015.....	107
Tabel 4.5 <i>Partner</i> yang keluar akibat Surat Edaran No. 12/SEOJK.07/2014.....	109

Tabel 4.6 Daftar Kerjasama Mitra Bisnis Perusahaan Asuransi Jiwa.....	113
Tabel 4.7 Pangsa Pasar Asuransi Jiwa di Indonesia Tahun 2015.....	115
Tabel 5.1 Daftar Kerjasama Mitra Bisnis Asuransi Jiwa Di Indonesia.....	124
Tabel 5.2 Perolehan ANP sampai dengan tahun 2016.....	126
Tabel 5.3 Perolehan Polis PT. Asuransi Cigna setelah mundurnya Mitra Bisnis.....	127
Tabel 5.4 Agent View CC Pulse Melalui Sistem PDS.....	139
Tabel 5.5 Campaign Report Genesys Melalui Sistem PDS.....	140
Tabel 5.6 PT. Asuransi Cigna dengan Produk Eazicare Platinum A.....	143
Tabel 5.7 Detail product asuransi kesehatan Axa Mandiri Jaminan Kesehatan.....	146
Tabel 5.8 Premi Bulanan asuransi kesehatan Axa Mandiri Jaminan Kesehatan.....	147
Tabel 5. 9 Detail product asuransi kesehatan Prudetial, Pruprime Healthcare.....	148
Tabel 5.10 Kinerja Keuangan PT. Asuransi Cigna.....	153
Tabel 5.11 Pangsa Pasar Asuransi Jiwa di Indonesia tahun 2015.....	154
Tabel 5.12 Pendapatan dan Beban Prudential Life Insurance	157
Tabel 5.13 Teknologi dalam Pola Pemasaran Produk Melalui Telemarketing.....	164
Tabel 5.14 Pola Pembayaran Produk asuransi.....	164
Tabel 5.15 Success Billing Project Payment Gateway.....	167
Tabel 5.16 Jumlah Karyawan PT. AXA Mandiri Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	178
Tabel 5.17 Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Jabatan.....	179
Tabel 5.18 Jumlah Karyawan Berdasarkan Status Karyawan.....	179
Tabel 5.19 Manfaat Layanan Bantuan Home and Away Service Assistance.....	186

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Grafik Prosentase Pertumbuhan dan Komposisi Premi, Asset, Investasi dan Klaim Asuransi Per Sektor (2007-2011).....	5
Gambar 2: Proses Manajemen Strategi.....	25
Gambar 3: Model Manajemen Strategi Yang Menyeluruh.....	27
Gambar 4: Bagan Strategi Generik Kerangka Lingkup Persaingan Sumber : Porter (1992).....	39
Gambar 5: Analisis Rantai nilai Porter (1985), halaman 37.....	43
Gambar 6: Bagan Analisis SWOT.....	46
Gambar 7: Struktur Organisasi.....	68
Gambar 8: Budaya Perusahaan.....	71
Gambar 9: Grafik Pertumbuhan Asuransi Jiwa di Indonesia tahun 2006-2015.....	95
Gambar 10: Grafik Prosentase Pertumbuhan dan Komposisi Premi, Asset, Investasi dan Klaim Asuransi Per Sektor (2007-2011).....	106
Gambar 11: Sistem Predictive Dialer (PDS).....	134
Gambar 12: Blok Diagram Sistem Kerja IVR dan PDS.....	136
Gambar 13: Pola pemasaran melalui telemarketing PT. Asuransi Cigna.....	161

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Laporan Keuangan 2015-2016.....	213
Lampiran 2: Strategi Perusahaan PT. Asuransi Cigna.....	215
Lampiran 3: Pola pembayaran Payment Gateway Finnet Telkom.....	215
Lampiran 4: Kuisisioner.....	218