



Bapepam-LK



**KUESIONER KAJIAN PENETRASI
DAN DENSITAS INDUSTRI ASURANSI DI INDONESIA
(UNTUK PERUSAHAAN ASURANSI JIWA DAN UMUM)**

2011

PETUNJUK PENGISIAN DAN PENGUMPULAN KUESIONER

1. Kuesioner diisi oleh salah satu **Direksi** atau **pejabat setingkat di bawah Direksi**.
2. Kuesioner diisi sesuai dengan data dan kondisi per **31 Desember 2010**.
3. Informasi dalam kuesioner akan digunakan untuk keperluan analisis industri secara kolektif, sehingga informasi setiap perusahaan responden dijamin kerahasiaannya.
4. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak dan tidak dipungut biaya.
5. *Softcopy* kuesioner ini dapat diunduh di *homepage* www.bapepamlk.depkeu.go.id mulai tanggal 19 September 2011.
6. Kuesioner yang telah diisi secara lengkap **dikirimkan kepada Asosiasi** paling lambat tanggal **30 September 2011**, sesuai mekanisme yang disediakan oleh Asosiasi (formulir *online*, *email*, faks, atau pos).
7. Apabila Saudara/ Saudari memerlukan informasi pertanyaan lebih lanjut terkait kuesioner ini, dapat menghubungi *contact person* berikut:

Bapepam-LK

Nama	No. Telp	Email
Aroma Patria Perdana	(021) 351 3995	aroma.pp@gmail.com
Yon Haryono	085693293264	ionmath1983@gmail.com
Muhammad Otto Dharmawan	(021) 351 3995	ottodharmawan@gmail.com

Asosiasi Asuransi

Nama	No. Telp	Email
Julian Noor (AAUI)	081399212122	julian@aaui.or.id
Thosin (ABAI)	0816802633	thosin.setiagunawan@axle-asia.com
Tengku Fahrina Nonnie (AAJI)	(021) 2992 2929	tengku.fahrina@aaji.or.id
Taufik M (AASI)	081387612565	taufik.marjuniadi@jayaproteksitakaful.com

PROFIL RESPONDEN

- 1) Jabatan : _____
(Minimal Pejabat setingkat di bawah Direksi)
- 2) Lama Bekerja di Perusahaan ini : _____

ASPEK UMUM

- 1) Jenis Perusahaan ** : Asuransi Umum
 Asuransi Umum yang memiliki cabang syariah
 Asuransi Umum Full Syariah
 Asuransi Jiwa
 Asuransi Jiwa yang memiliki cabang syariah
 Asuransi Jiwa Full Syariah
- 2) Kepemilikan : Lokal / Joint Venture *
- 3) Jumlah Modal ** : < 70 Milyar 70 – 100 Milyar
 101 – 500 Milyar >500 Milyar
- 4) Jumlah Kantor Cabang : _____
(termasuk cabang syariah)
- 5) Jumlah Kantor Pemasaran : _____
- 6) Jangkauan Kantor Cabang/ Pemasaran : _____ Provinsi
- 7) Jumlah Tenaga Pemasaran : _____
(termasuk agen)
- 8) Bagi Perusahaan Asuransi Jiwa
 ♦ Jumlah tertanggung polis individual : _____
 ♦ Jumlah peserta polis kumpulan : _____
- 9) Bagi Perusahaan Asuransi Umum
 ♦ Jumlah pemegang polis retail : _____
 ♦ Jumlah pemegang polis korporasi : _____
- 10) Realisasi penjualan dari target penjualan : Kurang dari 50 % Antara 50 % s.d 75%
 Antara 76% s.d 100% Antara 101% s.d 150%
 Lebih dari 151 %
- 11) Persepsi atas tingkat penjualan diatas : Sangat Buruk Buruk
 Biasa saja Baik
 Sangat Baik

*) coret yang tidak perlu

**) pilih salah satu

I. ASPEK PRODUK

- 1) Menurut Saudara/Saudari, seberapa besar pengaruh tiap aspek berikut ini dalam praktik pengembangan produk yang dilakukan perusahaan Saudara/Saudari?

Lingkarilah angka-angka dibawah ini dimana angka 1 berarti "sangat tidak berpengaruh" dan angka 5 berarti "sangat berpengaruh"

Aspek yang mempengaruhi	Tingkat Penilaian				
a. penelitian dan pengembangan produk dalam inovasi produk baru	1	2	3	4	5
b. kebutuhan nasabah dalam proses perancangan produk	1	2	3	4	5
c. pendapatan nasabah dalam proses perancangan produk	1	2	3	4	5
d. pendidikan nasabah dalam proses perancangan produk	1	2	3	4	5
e. produk baru di pasar modal dalam desain/ inovasi produk <i>(khusus untuk Asuransi Jiwa)</i>	1	2	3	4	5
f. produk baru di perbankan dalam desain/ inovasi produk <i>(khusus untuk Asuransi Jiwa)</i>	1	2	3	4	5

- 2) Seberapa besar rata-rata proporsi biaya berikut ini dalam premi? (dalam persen)

- a. Akuisisi : _____
- b. Administrasi dan umum : _____
- c. Proporsi laba : _____
- d. Premi risiko : _____

II. ASPEK PROFIL NASABAH

- 3) Menurut Saudara/Saudari, bagaimana kondisi pasar asuransi saat ini?

- a. Sangat stagnan
- b. Stagnan
- c. Cukup stagnan
- d. Agak stagnan
- e. Tidak stagnan

- 4) Menurut pendapat Saudara/Saudari, bagaimana pengaruh aspek-aspek berikut dalam memahami profil nasabah?

Lingkarilah angka-angka dibawah ini dimana angka **1** berarti "**sangat tidak berpengaruh**" dan angka **5** berarti "**sangat berpengaruh**"

Aspek	Tingkat Penilaian				
a. daya beli masyarakat terhadap produk asuransi	1	2	3	4	5
b. skala prioritas masyarakat saat ini atas kebutuhan berasuransi	1	2	3	4	5
c. tingkat pemahaman masyarakat untuk mengelola dan mengantisipasi risiko dengan berasuransi	1	2	3	4	5
d. kultur masyarakat	1	2	3	4	5

III. ASPEK PERUSAHAAN ASURANSI DAN INTERMEDIARY

- 5) Menurut pendapat Saudara/Saudari, bagaimana tingkat penerapan aspek-aspek berikut ini pada perusahaan Saudara/Saudari?

Lingkarilah angka-angka dibawah ini dimana angka **1** berarti "**sangat tidak baik**" dan angka **5** berarti "**sangat baik**"

Aspek	Tingkat Penilaian				
a. Tata kelola dan etika bisnis perusahaan	1	2	3	4	5
b. Pemahaman karyawan terhadap konsep perasuransian , termasuk konsep syariah bagi perusahaan asuransi syariah	1	2	3	4	5
c. Kerja sama pemasaran dengan lembaga lain (misal bank, perusahaan pembiayaan, dana pensiun, kantor pos, koperasi, dsb)	1	2	3	4	5
d. Kerja sama operasional dengan perusahaan asuransi lain	1	2	3	4	5
e. Pengembangan kapasitas SDM , tenaga pemasar, dan pengembangan teknologi informasi yang berkelanjutan	1	2	3	4	5

- 6) Apakah Perusahaan menyertakan materi mengenai nasabah/ segmentasi pasar dalam pelatihan yang diberikan kepada tenaga pemasar?
- Tidak Pernah
 - Hampir Tidak Pernah
 - Kadang-Kadang
 - Sering
 - Selalu
- 7) Dalam 1 tahun terakhir, berapa banyak keluhan/ pengaduan/ sengketa dengan nasabah yang ditangani oleh perusahaan Saudara/Saudari?
- 0 – 25 keluhan
 - 26 – 50 keluhan
 - 51 – 75 keluhan
 - 76 – 100 keluhan
 - lebih dari 100 keluhan
- 8) Dari jumlah keluhan/ sengketa pada butir 7, berapa besar persentase keluhan/ pengaduan/ sengketa yang telah diselesaikan?
- 0 – 10%
 - 11 – 30%
 - 31 – 50%
 - 51 – 75%
 - 76 – 100%
- 9) Dari jumlah keluhan/ sengketa pada butir 7, berapa besar persentase keluhan/ pengaduan/ sengketa dari nasabah yang diakibatkan *misselling* oleh tenaga penjual?
- 0 – 10%
 - 11 – 30%
 - 31 – 50%
 - 51 – 75%
 - 76 – 100%
- 10) Menurut pendapat Saudara/Saudari, bagaimana pengaruh penerapan aspek-aspek berikut ini terhadap peningkatan penjualan dan ekspansi usaha.

Lingkarilah angka-angka dibawah ini dimana angka 1 berarti “sangat tidak berpengaruh” dan angka 5 berarti “sangat berpengaruh”

Aspek	Tingkat Penilaian				
a. Kondisi permodalan	1	2	3	4	5

Aspek	Tingkat Penilaian				
b. Strategi pemasaran	1	2	3	4	5
c. Kompetisi yang mengarah pada perang tarif	1	2	3	4	5

IV. ASPEK REGULASI

11) Menurut Saudara/Saudari, bagaimana pengaruh aspek berikut ini terhadap peningkatan penjualan.

Lingkarilah angka-angka dibawah ini dimana angka 1 berarti "sangat tidak mendukung" dan angka 5 berarti "sangat mendukung"

Aspek	Tingkat Penilaian				
a. Regulasi dan kebijakan Pemerintah	1	2	3	4	5
b. Pembinaan dan pengawasan Pemerintah terhadap perusahaan perasuransian	1	2	3	4	5
c. Program asuransi yang diwajibkan dalam beberapa Undang-undang lain	1	2	3	4	5
d. Harmonisasi dan sinkronisasi ketentuan di bidang perasuransian dan sektor keuangan lainnya	1	2	3	4	5

V. PERTANYAAN URAIAN

1) Bagi perusahaan asuransi jiwa yang memiliki produk anuitas dana pensiun

Berapa kontribusi produk anuitas dana pensiun terhadap total penjualan pada Perusahaan Saudara/Saudari? Sebutkan persentasenya. Komposisi Unit Link, Traditional, dan Anuitas

.....

Bagi perusahaan asuransi jiwa yang tidak memiliki produk anuitas dana pensiun

Apa alasan perusahaan Saudara/Saudari untuk tidak menjual produk anuitas dana pensiun saat ini? Jelaskan!

.....

.....

2) Dari total penjualan yang diperoleh perusahaan pada tahun 2010, berapa proporsi kontribusi penjualan yang dihasilkan melalui kerja sama perusahaan dengan: (dalam persentase)

a. pialang asuransi :

- b. agen asuransi :.....
- c. bank :.....
- d. perusahaan pembiayaan :.....
- e. lain-lain (sebutkan) :.....

3) Apakah menurut Saudara/Saudari terdapat regulasi terkait usaha perasuransian yang kurang mendukung pertumbuhan industri asuransi? Sebutkan regulasi dimaksud!

.....
.....
.....
.....

4) Apakah perusahaan pernah melakukan survey terhadap kepuasan pelanggan? Uraikan kesimpulannya!

.....
.....
.....

5) Apakah perusahaan memiliki unit/ prosedur khusus untuk menyelesaikan keluhan/ pengaduan/ sengketa nasabah? Jelaskan!

.....
.....
.....