

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Sejarah singkat Kota Pekanbaru.

Perkembangan kota ini pada awalnya tidak terlepas dari fungsi sungai Siak sebagai sarana transportasi dalam mendistribusikan hasil bumi dari pedalaman dan dataran tinggi Minangkabau ke wilayah pesisir Selat Malaka. Pada abad ke-18, wilayah Senapelan di tepi Sungai Siak, menjadi pasar bagi para pedagang dari dataran tinggi Minangkabau. Seiring dengan berjalannya waktu, daerah ini berkembang menjadi tempat pemukiman yang ramai. Pada tanggal 23 Juni 1784, berdasarkan musyawarah “Dewan Menteri” dari Kesultanan Siak, yang terdiri dari datuk empat suku Minangkabau (pesisir, Limapuluh, Tanah Datar, dan Kampar), kawasan ini dinamai dengan Pekanbaru, dan dikemudian hari diperingati sebagai hari jadi kota ini.

Berdasarkan *Besluit Van Het Inlandsch Zelfbestuur Van Siak* No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru menjadi bagian distrik dari Kesultanan Siak. Namun pada tahun 1931, Pekanbaru dimasukkan ke dalam wilayah Kampar Kiri yang dikepalai oleh seorang *controleur* yang berkedudukan di Pekanbaru dan berstatus *landschap* sampai tahun 1940. Kemudian menjadi ibukota *Onderafdeling Kampar Kiri* sampai tahun 1942. Setelah penduduk Jepang pada tanggal 8 Maret 1942, Pekanbaru dikepalai seorang Gubernur militer yang disebut Gokung.

Selepas kemerdekaan Indonesia, berdasarkan Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 Nomor 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom

yang disebut *Haminte atau Kotapraja*. Kemudian pada tanggal 19 Maret 1956, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 Republik Indonesia, Pekanbaru menjadi daerah otonom kota kecil dalam lingkungan Provinsi Sumatera Tengah. Selanjutnya sejak tanggal 9 Agustus 1957 berlaku Undang-Undang Darurat Nomor 9 Tahun 1957 Republik Indonesia, Pekanbaru masuk kedalam wilayah Provinsi Riau yang baru terbentuk. Kota Pekanbaru resmi menjadi ibukota Provinsi Riau pada tanggal 20 Januari 1959 berdasarkan KepMendagri Nomor 52/I/44-25 Desember sebelumnya yang menjadi Ibukota adalah Tanjung Pinang (kini menjadi ibukota Provinsi Kepulauan Riau).

2. Keadaan Geografi.

Secara geografis kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur lintas timur sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian Utara dan Timur, sementara bagian Barat dan Selatan oleh Kabupaten Kampar.

Kota ini dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar antara 5-50 meter diatas permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1°C hingga 35.6 °C dan suhu minimum antara 20.2 °C hingga 23.0 °C.

Sebelum tahun 1960 Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km² dengan 2 kecamatan yaitu kecamatan senapelan dan kecamatan limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 menjadi 6 Kecamatan, dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446,50 km², setelah Pemerintah daerah kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian

dari wilayahnya untuk keperluan perluasan wilayah Kota Pekanbaru, yang kemudian ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1987. Kemudian pada tahun 2003 jumlah kecamatan kota ini dimekarkan menjadi 12 kecamatan.

3. Kependudukan.

Sejak tahun 2010, Pekanbaru telah menjadi kota ketiga berpenduduk terbanyak di Pulau Sumatera, setelah Medan dan Palembang. Laju pertumbuhan ekonomi pekanbaru yang cukup pesat, menjadi pendorong laju pertumbuhan penduduknya.

Etnis minangkabau merupakan masyarakat terbesar dengan jumlah sekitar 37,96 % dari total penduduk kota. Mereka umumnya bekerja sebagai profesional dan pedagang. Jumlah mereka yang cukup besar, telah mengantarkan bahasa minang sebagai salah satu bahasa pergaulan yang digunakan oleh penduduk kota Pekanbaru selain bahasa melayu atau bahasa Indonesia.

Selain itu, etnis yang juga memiliki proporsi cukup besar adalah melayu, jawa, batak dan tionghoa. Perpindahan ibukota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru pada tahun 1959, memiliki andil besar menempatkan Suku Melayu mendominasi struktur birokrasi pemerintahan kota. Namun sejak tahun 2002 hegemoni mereka berkurang seiring dengan berdirinya Provinsi Kepulauan Riau dari pemekaran Provinsi Riau.

Masyarakat jawa awalnya banyak didatangkan sebagai petani pada masa pendudukan tentara jepang, sebagian mereka juga sekaligus sebagai pekerja romusha dalam proyek pembangunan rel kereta api. Sampai tahun 1950 kelompok

etnik ini telah menjadi pemilik lahan yang signifikan di Kota Pekanbaru. namun perkembangan kota yang mengubah fungsi lahan menjadi kawasan perkantoran dan bisnis, mendorong kelompok masyarakat ini mencari lahan pengganti diluar kota, namun banyak juga yang beralih okupansi.

Berkembangnya industri terutama yang berkaitan dengan minyak bumi, membuka banyak peluang pekerjaan, hal ini juga menjadi pendorong berdatangnya masyarakat batak. Kelompok etnik ini umumnya bekerja sebagai karyawan dan memiliki ikatan emosional yang kuat terutama jika semarga dibandingkan kelompok etnis lain yang ada di Kota Pekanbaru. pasca PRRI eksistensi kelompok etnis ini menguat setelah beberapa tokoh masyarakatnya memiliki jabatan penting di pemerintahan, terutama pada masa Kaharudin Nasution menjadi penguasa perang riau daratan.

Agama Islam merupakan salah satu agama yang dominan dianut oleh masyarakat kota Pekanbaru, sementara pemeluk agama Kristen, Budha, Katolik, Khonghucu dan Hindu juga terdapat di kota ini.

Sebagai bagian dalam pembangunan kehidupan beragama, Kota Pekanbaru tahun 1994 ditunjuk untuk pertama kalinya menyelenggarakan Musabaqah Tilawatil Al-Quran tingkat Nasiopnal yang ke-17. Pada perlombaan membaca Al-Quran ini, jika sebelumnya diikuti oleh satu orang uusan, untuk setiap wilayah provinsi, maka pada MTQ ini setiap provinsi mengirim 6 orang utusan.

4. Pemerintahan.

Kota Pekanbaru secara administratif dipimpin oleh seorang walikota. Efektifitas pemerintahan kota Pekanbaru adalah setelah berakhirnya peristiwa Pemerintahan Revolusioner Republik Indonesia, walau pada tanggal 14 Mei 1958 OKM Jamil telah ditunjuk menjadi Walikota Pekanbaru, namun pengaruh perang saudara membuat roda pemerintahan jadi tidak menentu. Pada tanggal 9 November 1959, kembali ditunjuk Datuk Wan Abdul Rahman sebagai Walikota berikutnya, yang sebelumnya menjabat sebagai Bupati Kampar. Selanjutnya pada tanggal 29 Maret 1962, digantikan oleh Tengku Bay, yang sebelumnya juga menjabat sebagai Bupati Indragiri.

a. Orde Baru.

Dimulainya dengan menguatnya pemerintahan Orde Baru, membawa beberapa perubahan pada sistem pemerintahan dalam Provinsi Riau, termasuk Kota Pekanbaru. Dominasi militer mulai mengambil peran dalam pemerintahan serta ditambah dengan munculnya hegemoni satu kekuatan politik juga mewarnai pemerintahan Kota Pekanbaru. selanjutnya pada 1 Juni 1968, diangkat Raja Rusli B.A sebagai walikota sampai dengan tanggal 10 Desember 1970 dan digantikan oleh Drs. Abdul Rahman Hamid, yang memerintah lebih dari 10 tahun. Kemudian pada masa berikutnya mulai diterapkan penerbitan periode pemerintahan kota, dan pada tanggal 5 Juli 1981 terpilih Ibrahim Arsyad, S.H, pada 21 Juli 1986 digantikan oleh Drs. Farouq Alwi, berikutnya pada tanggal 22

Juli 1991 terpilih H. Oesman Effendi Apan, S.H memerintah selama dua periode.

b. Otonomi Daerah.

Memasuki era pemerintahan otonomi daerah yang lebih luas, telah menimbulkan euforia yang berlebihan pada beberapa kelompok masyarakat di Pekanbaru, kecenderungan tertentu terutama berkaitan dengan politik dan ekonomi, mendorong masyarakatnya berlaku diskriminasi. Klaim beberapa kelompok masyarakatnya atau keutamaan mereka dibandingkan kelompok lainnya, dapat menjadi api dalam sekam, jika dibiarkan akan dapat menimbulkan disintegrasi pada masyarakat Kota Pekanbaru. Pada tahun 2001 terpilih Drs. H. Herman Abdullah, M.M sebagai walikota memerintah selama dua periode, termasuk salah satu walikota yang berhasil dalam menerbitkan sistem birokrasi pemerintahan Pekanbaru, sehingga mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakatnya. Namun pada tahun 2010 berdasarkan survei persepsi kota-kota di seluruh Indonesia oleh Transparency Internasional Indonesia, kota ini termasuk kota terkorup di Indonesia bersama dengan Kota Cirebon. Hal ini dilihat dari Indeks Persepsi Korupsi Indonesia 2010 yang merupakan pengukuran tingkat korupsi pemerintah daerah di Indonesia. Pekanbaru mendapat nilai IPK sebesar 3,61 dengan rentang indeks 0 sampai dengan 10.

5. Perekonomian.

Saat ini Pekanbaru telah menjadi kota metropolitan yaitu dengan nama Pekanbaru. Perkembangan perekonomian Pekanbaru, sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan minyak, publikm pulp dan kertas, serta perkebunan kelapa sawit beserta pabrik pengelolaannya. Kota Pekanbaru pada triwulan I 2010 mengalami peningkatan inflasi sebesar 0,79 % , dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang mencapai 0,30 %. Berdasarkan kelompoknya, inflasi terjadi hampir pada semua kelompok barang dan jasa kecuali kelompok sandang dan kelompok kesehatan yang pada triwulan laporan tercatat mengalami deflasi masing-masing sebesar 0,88 % dan 0,02 % . Secara tahunan inflasi kota Pekanbaru pada bulan Maret 2010 tercatat sebesar 2,26 % terus mengalami peningkatan sejak awal tahun 2010 yaitu 2, 07 % pada bulan Januari 2010 dan 2,14 % pada tahun Februari 2010.

Posisi sungai siak sebagai jalur perdagangan Pekanbaru, telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan dan migrasi penduduk dari kawasan lain. sektor perdagangan dan jasa ini menjadi andalan kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini. Selain itu, mencul beberapa pusat perkembangan perbelanjaan modern, diantaranya plaza senapelan, plaza citra, plaza sukaramai, mal Pekanbaru, mal SKA, Mal Ciputra Seraya, Lotte Mart, Metropolitan Trade Center, The Central, Ramayana, dan Giant. Walau ditengah perkembangan pusat perbelanjaan modern ini, pemerintah kota terus berusaha untuk tetap menjadikan

pasar tradisional yang ada dapat bertahan, diantaranya dengan melakukan peremajaan, memperbaiki infrastruktur dan fasilitas pendukungnya. Beberapa pasar tradisional yang masih berdiri antara lain pasar bawah, pasar raya senapelan, pasar andil, pasar rumbai, pasar limapuluh dan pasar cik puan.

Sementara dalam pertumbuhan bidang industri di kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan dengan rata-rata pertumbuhan pertahun sebesar 3,82 % dengan kelompok industri terbesar pada sektor industri logam, mesin, elektronika dan aneka, kemudian disusul industri pertanian dan kehutanan. Selain itu beberapa investasi yang ditanamkan di kota ini sebagian besar digunakan untuk penambahan bahan baku, penambahan peralatan dan perluasan bangunan, sebagian kecil lainnya digunakan untuk industri kecil baru.

B. Gambaran Umum PT. Prudensial Life Assurance Pekanbaru

1. Sejarah Singkat PT. Prudensial Life Assurance Pekanbaru

Prudential adalah perusahaan jasa pelayanan keuangan yang berdiri sejak tahun 1848 di London (Inggris). Prudential plc memiliki tujuan untuk membantu masyarakat dalam meningkatkan dan melindungi keuangan mereka dan keluarga, dengan cara menyediakan produk-produk tabungan sekaligus proteksi yang sesuai.

Grup Prudential memiliki posisi yang kuat pada 3 pasar terbesar dan paling menguntungkan di dunia, yaitu Inggris Raya, Eropa, Amerika Serikat, dan Asia. Pada ketiga pasar ini, kekayaan global yang terus meningkat dan demografi yang dinamis memunculkan permintaan pasar untuk produk tabungan, sekaligus proteksi jangka panjang.

Prudential selalu berusaha menjaga hubungan yang harmonis dan berkesinambungan dengan para nasabah, melalui penyediaan berbagai produk dan jasa yang menawarkan nilai tambah dari sisi keuangan dan perlindungan. Fakta penting tentang Prudential (berdasarkan data per 30 juni 2007)

- a. Grup Prudential mengelola dana lebih dari US\$510 miliar atau sekitar Rp 4.630 triliun.
- b. Mempekerjakan lebih dari 23.000 karyawan diseluruh dunia
- c. Melayani lebih dari 21 juta nasabah diseluruh dunia
- d. Bergerak melalui distribusi *multi-chanel*
- e. Sumber pendapatan yang beragam dari wilayah geografis yang berbeda

PT. Prudential Life Assurance didirikan pada tahun 1995. Prudential

Indonesia merupakan bagian dari Prudential plc, London, Inggris, dan di Asia Prudential Indonesia menginduk pada kantor regional *Prudential Corporation Asia (PCA)*, yang berkedudukan di Hongkong. Dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk terus mengembangkan bisnisnya di Indonesia.

Prudential Indonesai telah menjadi pimpinan pasar dalam penjualan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (unit link) sejak pertama kali meluncurkan produk ini ditahun 1999. Sebagai pimpinan pasar, Prudential Indonesia selalu berusaha untuk menyediakan produk unit link yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, dalam setiap tahap kehidupan, mulai

darri usia kerja, pernikahan, kelahiran anak, pendidikan anak, hingga masa pension.

2. Visi dan Misi PT. Prudential Life Assurance

a. Visi PT. Prudential Life Assurance yaitu, menjadi perusahaan nomor satu di Indonesia, dalam hal:

1. Pelayanan nasabah

Nasabah adalah kunci dalam bisnis ini, oleh karena itu pelayanan terhadap nasabah merupakan hal penting bagi Prudential untuk mencapai tujuan.

2. Memberikan hasil terbaik bagi para pemegang saham

Prudential memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan hasil yang memjuaskan kepada para pemegang saham sehingga mereka akan terus memberikan dukungan yang lebih baik lagi demi keberhasilan perusahaan dan perkenbangannya.

3. Mempekerjakan orang-orang terbaik

Untuk mendukung keberhasilan tujuan dan visi ini, Prudential senantiasa mengembangkan kemampuan sumber daya manusia, oleh karena itu Prudential sangat mengutamakan penddikan. Pelatihan, dan pengembangan bagi para tenaga pemasaran, sehingga tujuan dan misi perusahaan dapat dicapai dengan hasil yang terbaik.

b. Misi PT. Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia)

“ Menjadi Perusahaan Jasa Keuangan Ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran dengan

memberikan pelayanan terbaik, produk berkualitas, staf serta tenaga pemasaran yang professional”

3. Moto PT. Prudential Life Assurance

Hanya dengan mendengarkan, kami dapat memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, dan hanya dengan memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, kami dapat memberikan produk dan tingkat pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

4. Empat Pilar Misi

PT. Prudential Life Assurance memiliki empat pilar (Four Pillars), yaitu pondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan dan membedakannya dengan perusahaan lain, sebagai berikut:

- a. Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik
- b. Organisasi yang memberikan kesempatan belajar dengan perusahaan
- c. Bekerja sebagai suatu keluarga
- d. Integritas dan keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan.

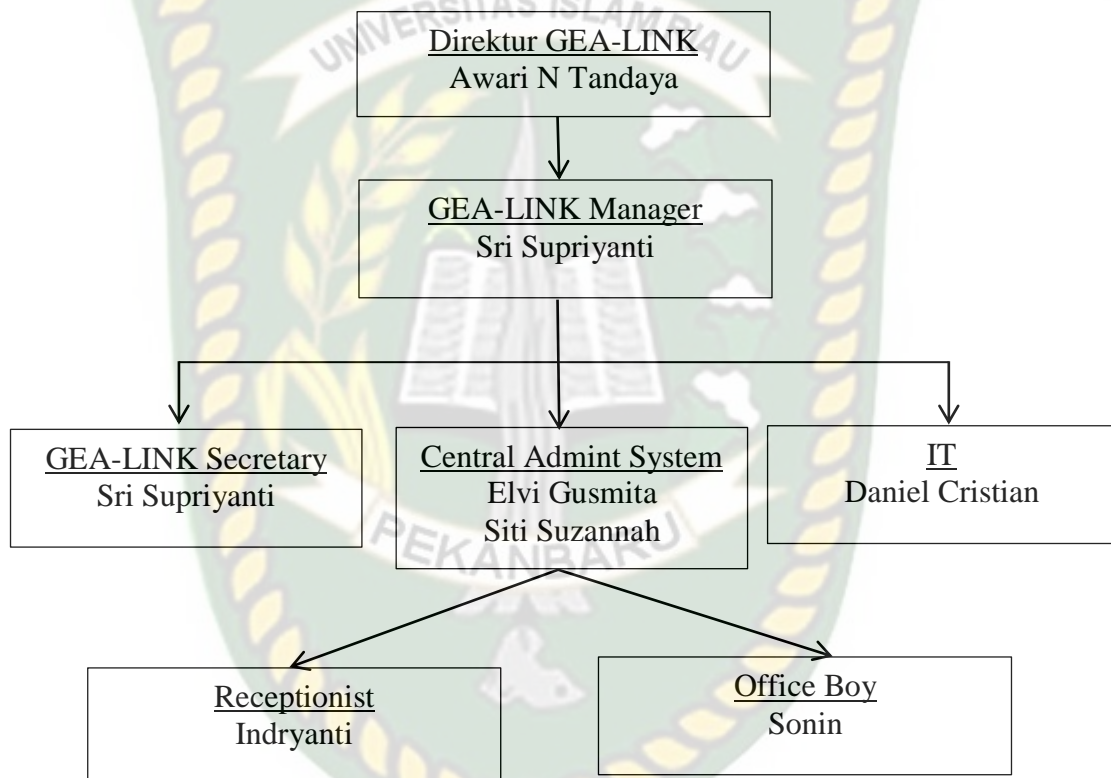
5. Struktur organisasi

Struktur organisasi bagian dalam merupakan tiang utama berdiri dan berjalannya kegiatan perusahaan serta salah satu faktor penting untuk kemajuan dan berkembang perusahaan. Struktur organisasi bagian dalam ini adalah pusat dari semua kegiatan perusahaan. Prudential head office bertugas untuk mengatur kantor cabang dan inspirasi pengeluaran produk

baru, tanpa adanya kerja sama yang baik dari Prudential head office, maka kantor-kantor cabang tidak pernah maju dan berkembang.

Adapun struktur organisasi PT Prudential Assurance Cabang Pekanbaru dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT Prudential Assurance Cabang Pekanbaru



Sumber : PT Prudential Assurance Cabang Pekanbaru, 2018

Adapun penjabaran tugas masing-masing struktur organisasi PT Prudential Assurance Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

a. Direktur

Direktur adalah seseorang yang ditunjuk untuk memimpin Perseroan terbatas (PT). Direktur dapat seseorang yang memiliki perusahaan

tersebut atau orang profesional yang ditunjuk oleh pemilik usaha untuk menjalankan dan memimpin perseroan terbatas.

b. Manager

Manajer adalah seseorang yang bekerja melalui orang lain dengan mengoordinasikan kegiatan-kegiatan mereka guna mencapai sasaran organisasi.

c. Secretary

Secretary adalah seseorang yang membantu seorang pemimpin atau badan pimpinan atau perusahaan, terutama untuk penyelenggaraan kegiatan administratif yang akan menunjang kegiatan manajerial seorang pemimpin atau kegiatan operasional perusahaan.

d. C e n t r a l A d m i n t S y s t e m

Central Admint System adalah Sistem administrasi produksi terpusat secara on-line milik pru future team kantor agency Pekanbaru untuk memperoleh informasi produksi, status SPAJ dan Polis semua disajikan secara real fime berdasarkan data yang diinputkan didepartemen central admint setiap saat.

e. IT

Informasi Teknologi (IT) adalah Untuk mengatsi troubleshooting, yang ada admint kantor Agency Pekanbaru.

f. Receptionist

Receptionist adalah orang yang bertugas sebagai penerima tamu di suatu perusahaan.

g. Office Boy

Office Boy adalah orang yang bertugas sebagai pelayan di suatu perusahaan.

6. Aktivitas Perusahaan

Aktivitas perusahaan merupakan kegiatan yang terjadi dalam maupun diluar perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi jalannya perusahaan. Dengan aktivitas perusahaan yang lancar dapat mendorong tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien dalam mencapai hasil optimal.

PT. Prudential Life Assurance adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang asuransi jiwa tujuannya untuk membuat nasabah dalam meningkatkan dan melindungi keuangan mereka dan keluarga, dalam waktu jangka panjang sesuai dengan produk yang mereka inginkan,prudential selalu berusaha untuk menyediakan produk yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, dalam setiap tahap kehidupan mulai dari usia kerja, kelahiran anak,pendidikan anak, hingga masa pensiun.

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) bekerja sama dengan PAM Asia dalam mengelola dana-dana PRULink. Hubungan kerja sama ini telah memungkinkan Prudential indonesia untuk memanfaatkan pengalaman, sumber daya, dan pendekatan manajemen PAM Asia dan grup Prudential diseluruh dunia. Dengan menggabungkan keahlian investasi PAM Asia dan pengetahuan akan pasar di Indonesia, Prudential Indonesia memberikan potensi hasil investasi yang menguntungkan kepada nasabahnya.

Sistem penjualan yang dilakukan oleh PT. Prudential Life Assurance, yaitu dengan cara mencari atau merekrut nasabah atau pelanggan dan menawarkan berbagai produk pada nasabah . Adapun sistem pembayaran di prudential yaitu pembayaran premi tunggal dan pembayaran premi berkala maksud premi berkala dimana nasabah dapat memilih kombinasi antara proteksi dan investasi dalam suatu polis. Pembayaran premi dapat dilakukan dengan cara melalui Autodebit Rekening dan Autodebit kartu Kredit yang dapat dilakukan dengan mengisi surat kuasa Pendebitan. Selanjutnya pembayaran juga dapat dilakukan melalui Transfer untuk rekening USD dilakukan dengan full amount dan ditunjukkan ke rekeninag atas nama PT Prudential Life Assurance dan Bank Permata. Untuk pembayaran jumlah besar dan pembayaran gabungan beberapa polis,dapat dilakukan dengan pembayaran melalui transfer ke rekening Permata Bank dengan no Rekening yang tercantum dengan menyantumkan keterangan yang jelas. Selanjutnya pembayaran dengan giro/cek dapat ditujukan kepada PT Prudential Life Asserance dan pembayaran melalui ATM.