

# Siaran Pers

Untuk dirilis segera  
24 Februari 2021

## Survei Manulife menunjukkan masyarakat Indonesia aktif mengelola kesehatan dan keuangan di tengah Covid-19

- *Minat terhadap asuransi sangat kuat, seiring dengan semakin luasnya masyarakat Indonesia yang aktif mengelola kondisi kesehatan dan keuangan*
- *Nasabah nyaman dengan sarana asuransi digital, namun tetap menginginkan pelayanan oleh tenaga pemasar*

**JAKARTA** – Setahun sejak wabah Covid-19 dimulai, masyarakat Indonesia kini semakin aktif dalam mengelola kesehatan diri dan keuangannya, termasuk dalam mendapatkan perlindungan asuransi dan merencanakan masa pensiun sebagai bagian dari persiapan menghadapi dampak jangka panjang pandemi. Hal ini terungkap dalam survei terbaru dari Manulife.

Hasil terkini dari “Manulife Asia Care Survey” menyoroti isu-isu utama bagi nasabah serta prioritas dan aspirasi hidup mereka. Survei ini menjangkit sekitar 4.000 responden di seluruh Asia yang sudah memiliki polis asuransi atau berencana membeli polis dalam enam bulan ke depan. Di antara seluruh responden, terdapat 519 responden dari Indonesia.<sup>1</sup>

“Di Indonesia, kami melihat minat yang tinggi terhadap perlindungan kesehatan dan perencanaan pensiun selama pandemi. Kami memahami di tengah situasi yang menantang ini, masyarakat ingin dapat lebih mengendalikan kondisi kesehatan serta keamanan finansialnya. Berbekal pengalaman dan keahlian Manulife, kami menyediakan rangkaian solusi komprehensif meliputi MiUltimate Health Care untuk perlindungan kesehatan, MISSION dan MISSION Syariah<sup>2</sup> untuk perlindungan kesehatan, jiwa maupun investasi untuk mendukung kebutuhan nasabah kami dan membuat semakin hari semakin baik,” ujar Ryan Charland, Presiden Direktur & CEO Manulife Indonesia.

Di tingkat kawasan, hampir semua (95%) responden yang mencemaskan dampak Covid-19 telah melakukan langkah proaktif untuk meningkatkan kualitas kesehatannya, utamanya dengan berolah raga secara teratur (58%) dan memperbaiki pola makan (54%). Di Indonesia, hampir semua responden (98%) menyatakan mereka telah mengambil langkah untuk mengelola kesehatan dan keuangan di tengah situasi Covid, dengan tiga perempat responden

---

<sup>1</sup> Manulife Asia Care Survey edisi ini dilaksanakan secara daring melalui kuesioner yang diisi mandiri oleh responden di delapan pasar, yaitu Mainland China, Hong Kong, Indonesia, Jepang, Malaysia, Filipina, Singapura, dan Vietnam. Total, terdapat 3.946 responden berusia 25 tahun ke atas yang mengikuti survei pada November 2020. Dari Indonesia, responden berjumlah 519 orang. Responden meliputi nasabah aktif asuransi dan mereka yang belum memiliki asuransi, tetapi berniat membeli polis dalam enam bulan mendatang.

<sup>2</sup> Untuk informasi lebih lanjut kunjungi: <https://www.manulife.co.id/id/solusi.html>

(74%) menyebutkan langkah-langkah itu meliputi berolah raga teratur dan 70% memperbaiki pola makan.

Dari seluruh responden Indonesia di dalam survei ini, 43% menyatakan telah berinisiatif mencari informasi seputar produk dan layanan asuransi dalam rangka merespons pandemi. Angka ini jauh lebih tinggi dibandingkan responden dari negara-negara lain (rata-rata 32%)

Terlepas dari pandangan setiap orang terhadap Covid-19, hampir semua responden di Asia (92%) memantau kondisi kesehatan dan kebugarannya, termasuk dari segi berat badan, kualitas tidur, tekanan darah, detak jantung, dan jumlah langkah yang dicapai. Di Indonesia, 97% dari responden memantau sendiri kesehatannya, dengan tiga perempat (72%) turut memantau berat badan. Sebanyak dua pertiga (67%) responden Indonesia menyatakan mereka mengawasi kualitas tidurnya. Angka ini adalah tertinggi kedua setelah Vietnam (68%) dan jauh melampaui rata-rata Asia sebesar 51%. Selain itu, dua dari lima orang responden (41%) di Indonesia memantau jumlah langkah yang dicapai. Separuh responden Indonesia (51%) juga menyatakan mereka menggunakan alat pantau kesehatan, dibandingkan dengan rata-rata kawasan sebesar 46%.

### **Perencanaan masa pensiun dirasa kian penting**

Sebanyak 88% responden Indonesia menyatakan, sejak Covid-19 terjadi, perencanaan masa pensiun kini dipandang semakin penting. Angka ini sangat tinggi dan berada jauh di atas rata-rata Asia yang berada pada tingkat 73%. Minat tinggi terhadap perencanaan masa pensiun ini mencerminkan kekhawatiran yang dirasakan 40% responden terhadap kemungkinan menurunnya kesejahteraan akibat Covid-19. Minat ini juga mencerminkan ketertarikan mereka terhadap perencanaan keuangan sebagai jalan menuju keamanan finansial di tengah situasi yang tidak menentu.

### **Produk baru dan sarana digital makin digemari, namun pelayanan oleh tenaga pemasar tetap dicari**

Keinginan mengendalikan kondisi kesehatan dan keuangan sejalan dengan minat memiliki polis asuransi baru. Di Indonesia, hampir tiga perempat (72%) responden menyatakan ingin membeli polis baru dalam enam bulan ke depan—sedikit lebih tinggi dari rata-rata kawasan (71%). Perlindungan dari penyakit kritis, perlindungan kesehatan secara umum, dan asuransi untuk pendidikan anak adalah beberapa hal yang diutamakan dalam rencana investasi nasabah.

Hampir tiga dari lima responden Indonesia (58%) menyatakan merasa lebih nyaman mengelola polis menggunakan sarana digital seperti aplikasi ponsel, termasuk untuk mengajukan klaim dan memproses pembayaran, dibandingkan dengan rata-rata kawasan (52%). Survei ini juga mengungkap bahwa 58% responden pernah berkonsultasi dengan tenaga pemasar tentang pembelian polis, persentase yang cukup tinggi mengingat tren digital yang tumbuh pesat di Indonesia.

“Preferensi nasabah terhadap layanan digital dan pendampingan oleh tenaga pemasar yang cukup seimbang menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia menyukai kenyamanan dari perangkat digital, tetapi juga mementingkan interaksi manusia,” tambah Ryan. “Banyak nasabah yang masih aktif berkomunikasi dengan tenaga pemasar mereka. Jadi, meskipun tren digital tampaknya akan bertahan dalam jangka panjang, kehadiran para tenaga pemasar tetap sangat berharga. Dalam distribusi produk, pendekatan yang kami ambil adalah *omnichannel*,



yaitu pendekatan yang memaksimalkan layanan digital dan kemampuan tenaga manusia yang unggul dalam hal berempati, membangun rasa percaya, dan memahami kebutuhan para nasabah secara menyeluruh.”

\*\*\*

## **Tentang Manulife**

Manulife Financial Corporation merupakan grup jasa keuangan internasional terkemuka yang membantu masyarakat membuat keputusan lebih mudah serta hidup lebih baik. Kami dikenal sebagai John Hancock di Amerika Serikat dan Manulife di negara-negara lain. Kami menyediakan nasihat keuangan, solusi asuransi dan jasa manajemen aset dan manajemen kekayaan untuk konsumen individu, konsumen kumpulan dan institusi-institusi. Pada akhir tahun 2020, kami memiliki 37.000 karyawan, lebih dari 118.000 tenaga pemasar dan ribuan mitra distributor yang melayani lebih dari 30 juta konsumen. Hingga 31 Desember 2020, kami memiliki lebih dari \$1.3 triliun (US\$1.0 triliun) dana kelolaan dan administrasi, dan pada 12 bulan terakhir kami membayar sebesar \$31.6 miliar klaim serta manfaat lainnya kepada nasabah kami. Kami beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat dimana kami telah melayani konsumen selama lebih dari 155 tahun. Dengan berkantor pusat di Toronto, Kanada, kami diperdagangkan dengan simbol 'MFC' di bursa saham Toronto, New York dan Filipina, dan dengan simbol '945' di Hong Kong.

## **Tentang Manulife Indonesia**

Didirikan pada tahun 1985, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia) merupakan bagian dari Manulife Financial Corporation, grup penyedia layanan keuangan dari Kanada yang beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat. Manulife Indonesia menawarkan beragam layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi dan dana pensiun kepada konsumen individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Melalui jaringan dengan jumlah hampir mencapai 11.000 karyawan dan tenaga pemasar profesional yang tersebar di 25 kantor pemasaran, Manulife Indonesia melayani lebih dari 2 juta nasabah di Indonesia.

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Untuk informasi lebih lengkap mengenai Manulife Indonesia, termasuk tautan untuk mengikuti kami di Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, atau kunjungi [www.manulife.co.id](http://www.manulife.co.id).

## **Kontak Media:**

Ruthania Martinelly  
Tel: (+6221) 2555 7788 ext. 641907  
[Ruthania\\_Martinelly@manulife.com](mailto:Ruthania_Martinelly@manulife.com)