

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis kualitatif, karena analisis data di lakukan secara deskriptif dengan cara menjelaskan fakta yang ada di lapangan dengan teori yang berhubungan dengan penulisan laporan akhir ini. Penelitian kualitatif deskriptif ini dilakukan dengan mengadakan penelitian langsung dengan PKL (praktik kerja lapangan) di AJB Bumiputera 1912 cabang Tanjung Karang.

3.2 Metode Pengumpulan Data

1. Metode Dokumentasi

Metode ini di lakukan dengan cara mengumpulkan data-data perusahaan dan berkas-berkas perusahaan yang berkaitan dengan penulisan ini.

2. Metode Lapangan

Metode ini dilakukan untuk pengumpulan data dengan melakukan wawancara atau bertanya langsung terhadap setiap nasabah-nasabah Asuransi dan dengan beberapa agen dan pegawai kantor operasional AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Tanjung Karang, dengan mengajukan beberapa pertanyaan untuk mendukung penulisan ini.

3. Metode observasi

Metode observasi (pengamatan) ini dilakukan untuk pengumpulan data dengan cara melakukan observasi atau pengamatan secara langsung pada objek yang akan di teliti.

Observasi atau pengamatan yang di lakukan dalam penelitian ini adalah peneliti melakukan langsung atau ikut berkerja langsung dalam memasarkan dan mempromosikan produk Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 cabang Tanjung Karang kepada konsumen atau pelanggan. Disamping itu, peneliti juga mengamati tentang kinerja agen lain nya dalam bekerja.

4. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan ini dilakukan diperpustakaan dengan cara membaca buku-buku yang bersangkutan pada judul penelitian yang diambil oleh peneliti. Dalam penelitian kepustakaan ini dapat bermanfaat bagi peneliti sebagai referensi untuk membantu melengkapi data-data sekunder yang di butuhkan dalam mengerjakan penelitian ini.

3.3 Gambaran umum perusahaan

3.3.1 Sejarah singkat AJB Bumiputera 1912 Cabang Tanjung Karang

AJB Bumiputera berdiri sejak 1912, didirikan oleh 3 orang yaitu Mas Ngabehi Dwidjosewono, Mas Karto Hadi Karto Soebroto dan Mas Adimidjojo dengan nama **Onderlinge Levensverzekring Maatschappij PGHB (OLMij.PGHB)** yang berpusat di Magelang. Pada 1921, kantor AJB Bumiputera pindah ke Yogyakarta dan tahun 1958 kantor AJB Bumiputera kembali pindah ke Jakarta. Tahun 1966 nama perusahaan berubah menjadi AJB Bumiputera.

Tiga Orang Guru Pendiri AJB Bumiputera 1912

Karena perusahaan ini dibentuk oleh para guru, maka pengurusnya pun untuk pertama kali, hanya terdiri dari tiga orang Pengurus PGHB, yang terdiri dari:

1. Mas Karto Hadi (M.K.H) Soebroto, sebagai Direktur.
2. Mas Ngabehi (M.Ng) Dwidjosewojo, sebagai Presiden Komisaris.
3. Mas (M) Adimidjojo, sebagai Bendahara

Perusahaan AJB Bumiputera 1912 didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang oleh suatu perkumpulan guru-guru Hindia Belanda (PGHB). Usaha asuransi jiwa tersebut dinamakan *ONDERLINGE LEVENSVERZEKERING MAATSCHAPPIJ* atau *O.L.MIJ PGHB*. Para pendiri Bumiputera 1912 merasa bahwa bentuk perusahaan bersama (mutual) adalah bentuk usaha yang paling tepat karena hal ini sesuai dengan asas gotong royong yang telah lama menjadi kebudayaan bangsa kita.

Pengertian dari usaha bersama (Onderlinge Levensverzekering) adalah bahwa kegiatan usaha ini dimiliki oleh peserta asuransi jiwa itu sendiri. Pada saat berdirinya usaha ini tidak memiliki modal melainkan dilandasi oleh kemauan keras dan cita-cita yang luhur demi kesejahteraan masyarakat. Dapat disimpulkan pula bahwa cita-cita berdirinya AJB Bumiputera 1912 didasarkan pada IDEALISME para pendiri bukan untuk mencari keuntungan bagi dirinya, melainkan dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi para

anggotanya dan dalam wawasan lebih luas berarti mewujudkan kesejahteraan masyarakat “bumi-putera”.

Hal ini lebih memperjelas bahwa mutual bukan perkumpulan modal melainkan perkumpulan orang-orang. Keberadaan AJB Bumiputera 1912 sebagai usaha bersama atau Mutual Company telah dikukuhkan Pemerintah melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1250/ KMK.013/ 1988 tanggal 20 Desember 1989, kemudian oleh Pemerintah Indonesia ditegaskan lagi dalam UU No 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yaitu pada Pasal 7 ayat (2) sub d, dan sekarang di Indonesia Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 ini adalah satu-satunya usaha asuransi jiwa yang berbentuk mutual. Sebagai perusahaan yang berbentuk mutual, kekuasaan tertinggi di AJB Bumiputera 1912 terletak ditangan anggotanya yang dalam hal ini adalah Para Pemegang Polis AJB Bumiputera 1912 itu sendiri. Kedudukan pemegang polis AJB Bumiputera 1912 selain sebagai pembeli jasa asuransi (klien) juga berarti Pemilik Perusahaan. Perwujudan kekuasaan anggota disalurkan melalui wakil-wakilnya pada lembaga tertinggi perusahaan yakni : Badan Perwakilan Anggota (BPA).

Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 berkantor pusat di Jakarta, yang menjadi anggota Bumiputera hanya pemegang polis Warga Negara Indonesia yang mempunyai kontrak asuransi jiwa dengan Bumiputera dan keanggotaan dinyatakan dalam polis. Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 mempunyai program-program asuransi jiwa yang dipasarkan, yang telah disesuaikan dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. 1250/ KMK/031/ 1998 tanggal 20 Desember 1988.

3.3.2 Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912

VISI

AJB Bumiputera 1912 menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional yang kuat, modern dan menguntungkan didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) profesional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idialisme serta mutualisme.

MISI

Menjadikan Bumiputera senantiasa berada di benak dan di hati masyarakat Indonesia, dengan:

- Menyediakan pelayanan dan produk jasa Asuransi Jiwa Berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
- Menyelenggarakan berbagai pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan produktivitas dan peningkatan kesejahteraan, dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis.
- Mendorong terciptanya iklim kerja yang motivatif dan inovatif untuk mendorong proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien.

3.3.3 Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 cabang Tanjung Karang

Organisasi adalah merupakan wadah serta proses kerja sama antara manusia yang terikat dalam hubungan formal secara hirarki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Basu Swastha DH DAN Ibnu Sukotjo (1999 ; 105) mengatakan bahwa :

“Struktur organisasi merupakan suatu bentuk dragmatis yang menunjukkan aspek-aspek penting suatu organisasi, meliputi fungsi-fungsi utama dan hubungan nya masing-masing saluran pengawasan dan wewenang relatif dari masing-masing pegawai yang disertai tugas”.

Berpedoman pada pengertian organisasi yang telah di uraikan, maka struktur dan bagan organisasi memberikan manfaat dan informasi penting tentang hal-hal berikut (Hasibuan : Edisi Revisi, 1996 ; 35)

1. Pembagian kerja artinya setiap kotak akan mewakili tanggung jawab seseorang atau sub-unit untuk bagian tertentu dari beban kerja organisasi.
2. Informasi atasan dan bawahan artinya bagan organisasi akan menunjukkan garis komando atau siapa atasan atau siapa bawahan.
3. Jenis pekerjaan yang dilaksanakan artinya uraian kotak-kotak menunjukkan tugas-tugas kerja organisasi atau tanggung jawab yang berbeda.
4. Pengelompokkan bagian kerja artinya keseluruhan bagan menunjukkan dasar pembagian aktivitas organisasi.
5. Tingkat manajer artinya sebuah bagan tidak hanya menunjukkan manajer dan bawahan secara perorangan, tetapi juga hirarki manajemen secara keseluruhan.

Untuk mempermudah dalam pengawasan terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh staff dan karyawan AJB Bumiputera 1912, maka dibuatlah struktur organisasi, struktur organisasi ini dibuat untuk membantu pekerjaan atau

pelaksanaan tanggung jawab dari dinas-dinas agar dapat bekerja lebih mangkus dan sangkel.

Bagan dari struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 tersebut dapat kita gambarkan seperti berikut ini :

Gambar 2. Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 Cabang Tanjung Karang.



(sumber : Buku Panduan Materi Pendidikan dan Latihan Agen Asuransi Tahun 2013).

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing adalah sebagai berikut :

1. Kepala Cabang

Kepala cabang adalah pejabat AJB Bumiputera 1912 yang memimpin dan mengelola kantor cabang AJB Bumiputera 1912, melaksanakan kebijakan yang telah di tentukan oleh direksi dan menciptakan suasana atau suatu kondisi yang baik bagi perusahaan dan karyawan nya. Kepala cabang berperan dalam melaksanakan pengembangan :

- Organisasi keagenan
- Kegiatan operasional produksi
- Operasional konservasi
- Operasional penghimpunan dana
- Kegiatan administrasi keuangan
- Kehumasan dan pelayanan kepada pemegang polis
- Melaksanakan pengendalian dan evaluasi atas pelaksanaan nya

2. Kepala Unit Adm & Keuangan

Kepala Unit Administrasi dan Keuangan adalah pejabat AJB Bumiputera 1912 yang bertugas mengotorisasi pemasukan dan pengeluaran kas, mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi keuangan dan melakukan pengarahannya (recruitment) kepada karyawan.

3. Kepala Unit Operasional

Kepala Unit Operasional adalah seorang pejabat yang bertugas dan bertanggung jawab untuk berperan dalam melaksanakan, membina, mengendalikan kegiatan keagenan, operasional penjualan, operasional

konservasi, operasional pengumpulan data dan pelayanan kepada pemegang polis.

4. Bagian Administrasi / Bagian Produksi

Administrasi / Bagian Produksi adalah seseorang yang memonitor segala aktivitas administrasi dan mengatur kinerja kegiatan supervisor dan agen kantor cabang AJB Bumiputera 1912.

5. Kasir

Kasir adalah seorang yang mengelola, mencatat dan melaporkan keuangan kantor AJB Bumiputera 1912.

6. Supervisor (Agen Koordinasi atau Unit Manajer)

Agen koordinator atau unit manajer adalah seseorang yang mempunyai kewajiban pokok melakukan perekrutan agen, pelatihan agen, pengawasan, pengendalian, dan pembinaan terhadap agen produksi atau agen yang berada di bawah koordinasinya.

7. Agen

Agen adalah seseorang yang bertugas dan bertanggung jawab memasarkan, mempromosikan, dan menjual produk asuransi kepada nasabah dari pelayanan penjualan sampai purna jual.