

BAB II

OBJEK PENELITIAN

Bab II ini akan dibahas mengenai objek penelitian Perusahaan Asuransi Jiwasraya, diantaranya terkait tentang Sejarah Perusahaan, Visi Misi, Nilai Perusahaan, Logo Perusahaan, Struktur Organisasi dan Produk Perusahaan Asuransi Jiwasraya. Bab ini bersumber dari *website* (www.jiwasraya.co.id) asuransi jiwasraya yang diakses pada tanggal 23 Juni 2014.

A. SEJARAH PT. ASURANSI JIWASRAYA

PT. Asuransi Jiwasraya merupakan badan usaha milik negara yang bergerak dibidang jasa perasuransian. Perusahaan ini merupakan perusahaan asuransi jiwa pertama kali yang ada di Indonesia (Hindia Belanda waktu itu) didirikan dengan Akte Notaris William Hendry Herklots Nomor 185. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 31 Desember 1859 yang awalnya lahir dengan nama *Nederlandsche Indische Levenverzekering en Lijvrente Maatschappij (NILLMIJ)* dengan memiliki tujuan yaitu mendidik masyarakat merencanakan masa depan. Pada tahun 1973, Perusahaan ini beralih menjadi perusahaan milik pemerintah Indonesia yang kini lebih dikenal sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN). (jiwasraya.co.id, 2014)

Tahun 1957 perusahaan asuransi jiwa milik Belanda yang ada di Indonesia dinasionalisasi sejalan dengan program Indonesianisasi perekonomian Indonesia. Tanggal 17 Desember 1960 NILLMIJ van 1859 dinasionalisasi berdasarkan

Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 1958 dengan merubah namanya menjadi PT Perusahaan Pertanggung Djiwa Sedjahtera. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 214 tahun 1961, tanggal 1 Januari 1961, 9 (sembilan) perusahaan asuransi jiwa milik Belanda dengan inti NILLMIJ van 1859 dilebur menjadi Perusahaan Negara Asuransi Djiwa Eka Sedjahtera. Pada tanggal 1 Januari 1965, tepatnya dalam empat tahun berikutnya, berdasarkan Keputusan Menteri PPP Nomor BAPN 1-3-24, nama Perusahaan negara Asuransi Djiwa Eka Sedjahtera diubah menjadi Perusahaan Negara Asuransi Djiwa Djasa Sedjahtera. Setahun kemudian tepatnya tanggal 1 Januari 1966, berdasarkan PP No.40 tahun 1965 didirikan Perusahaan Negara yang baru bernama Perusahaan Negara Asuransi Djiwasraja yang merupakan peleburan dari Perusahaan negara Asuransi Djiwa Sedjahtera. (jiwasraya.co.id, 2014)

Berdasarkan SK Menteri Urusan Perasuransian Nomor 2/SK/66 tanggal 1 Januari 1966, PT Pertanggung Djiwa Dharma Nasional dikuasai oleh Pemerintah dan diintegrasikan kedalam Perusahaan Negara Asuransi Djiwasraja. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 33 tahun 1972, tanggal 23 Maret 1973 dengan Akta Notaris Mohamad Ali Nomor 12 tahun 1973, Perusahaan Negara Asuransi Djiwasraya berubah status menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Jiwasraya yang Anggaran Dasarnya kemudian diubah dan ditambah dengan Akta Notaris Sri Rahayu Nomor 839 tahun 1984 Tambahan Berita Negara Nomor 67 tanggal 21 Agustus 1984 menjadi PT Asuransi Jiwasraya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 tahun 1995, diubah dan ditambah terakhir dengan Akta Notaris Imas Fatimah SH, Nomor 10 tanggal 12 Mei 1988 dan Akte Perbaikan

Nomor 19 tanggal 8 September 1998 yang telah diumumkan dalam Tambahan Berita Negara Nomor 1671 tanggal 16 Maret 2000 dan Akte Perubahan Notaris Sri Rahayu H.Prasetyo,Sh, Nomor 03 tanggal 14 Juli 2003 menjadi PT Asuransi Jiwasraya (Persero). (jiwasraya.co.id, 2014)

Anggaran Dasar PT Asuransi Jiwasraya (Persero) telah beberapa kali diubah dan ditambah, terakhir dengan Akta Notaris Netty Maria Machdar, SH. Nomor 74 tanggal 18 Nopember 2009 sebagaimana surat Penerimaan Pemberitahuan Perubahan Anggaran Dasar Departemen Hukum dan Hal Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-AH.01.10.01078 tanggal 15 Januari 2010, dan Akta Nomor 155 tanggal 29 Agustus 2008 yang telah mendapatkan persetujuan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia sesuai Surat Keputusan Nomor AHU-96890.AH.01.02 tahun 2008 tanggal 16 Desember 2008. (jiwasraya.co.id, 2014)

Asuransi Jiwasraya memiliki gagasan mulia yaitu mendidik masyarakat merencanakan masa depan. Sebuah gagasan besar yang telah lebih dari 152 tahun lalu disadari makna pentingnya oleh para perintis, pendiri dan penentu kebijakan di Republik ini. Untuk mengemban tugas mulia ini, Jiwasraya mengerahkan seluruh dedikasi dan keahliannya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat akan asuransi jiwa dan perencanaan keuangan yang semakin kompleks dan kompetitif. (jiwasraya.co.id, 2014)

Komitmen dan semangat untuk terus menjadikan gagasan mulia tersebut sebagai landasan pelayanan dan panduan gerak laju bisnisnya mengantarkan Jiwasraya pada berbagai penghargaan kinerja tidak hanya diakui di Indonesia saja,

bahkan dunia. Pada tahun 2011, Jiwasraya untuk ke-dua kalinya meraih penghargaan World Finance Award untuk kategori Insurance Company of The Year. Sebuah apresiasi membanggakan yang akan memacu lahirnya berbagai inisiatif dan terobosan penting bagi pencapaian kinerja yang lebih baik dimasa yang akan datang. (jiwasraya.co.id, 2014)

Menjawab ketatnya tantangan kompetisi global, Jiwasraya terus menata seluruh lini pelayanannya untuk bekerja lebih efisien dan produktif, seraya mengoptimalkan berbagai potensi yang dimiliki. Pada sisi produk, Jiwasraya tidak pernah berhenti melakukan inovasi berdasarkan perhitungan dan benchmack yang cermat (new product development). Sumberdaya dan energi Perusahaan juga difokuskan pada berbagai lini penting agar dapat meningkatkan level produktifitas kinerja sehingga mampu mendorong pencapaian target. Apek pemasaran sebagai garda depan penjualan didukung melalui kegiatan promosi yang dilakukan sejalan dengan peningkatan kualifikasi, keahlian dan jumlah agen untuk menguatkan penetrasi ke wilayah dan segmen yang belum tergarap optimal. Jiwasraya juga telah melakukan investasi yang serius untuk meningkatkan kapasitas kinerja dari sisi teknologi informasi sehingga mampu memberikan dampak yang signifikan pada percepatan, kehandalan dan keakuratan pelayanan. (jiwasraya.co.id, 2014)

Melalui berbagai strategi, inisiatif strategis, sikap, tindakan yang makin profesional, yang dilandasi tujuan mulia, Jiwasraya memacu langkah menuju 5 (lima) besar Perusahaan asuransi jiwa di Indonesia yang membanggakan Indonesia dan diakui dunia. (jiwasraya.co.id, 2014)

B. VISI, MISI DAN NILAI-NILAI PT. ASURANSI JIWASRAYA

a) Visi & Misi

Berikut Visi dan Misi yang dimiliki perusahaan Asuransi Jiwasraya :

Visi

"Menjadi perusahaan yang terpercaya dan dipilih untuk memberikan solusi bagi kebutuhan asuransi dan perencanaan keuangan."

Misi

Misi perseroan dapat dirinci sebagai berikut :

1. Misi Jiwasraya bagi Pelanggan

"Selalu memberikan rasa aman, kepastian dan kenyamanan melalui solusi inovatif dan kompetitif bagi pelanggan atas kebutuhan asuransi dan perencanaan keuangan."

2. Misi Jiwasraya bagi Pemegang Saham

"Menciptakan nilai pemegang saham (shareholder value creation) yang atraktif melalui pengelolaan operasional dan investasi perusahaan yang berlandaskan prinsip-prinsip good corporate governance."

3. Misi Jiwasraya bagi Karyawan

"Menjadi tempat pilihan untuk tumbuh dan berkembangnya karyawan menjadi profesional yang memiliki integritas dan kompetensi di bidang asuransi dan perencanaan keuangan."

4. Misi Jiwasraya bagi Agen

"Berkomitmen mengembangkan agen yang memiliki dedikasi, kemampuan dan integritas sehingga perusahaan menjadi tempat pilihan bagi agen yang ingin berkarier serta memiliki penghasilan tinggi."

5. Misi Jiwasraya bagi Masyarakat

"Berpartisipasi mewujudkan peningkatan kesejahteraan melalui kontribusi dalam proses pembangunan masyarakat."

6. Misi Jiwasraya bagi Aliansi

"Membangun kemitraan yang saling menguntungkan serta menciptakan sinergi bisnis untuk meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan."

7. Misi Jiwasraya bagi Distribusi

"Meningkatkan penetrasi pasar dan kualitas pelayanan kepada pelanggan secara lebih efisien dan efektif melalui multiple distribution channel seperti bancassurance, direct marketing dan financial planning."

8. Misi Jiwasraya bagi Pemasok

"Melakukan kerjasama dengan pemasok sesuai prinsip keterbukaan, fairness, saling menguntungkan dan berkembang sebagai 'partner in progres'."

9. Misi Jiwasraya bagi Regulator

"Mewujudkan praktek pengelolaan bisnis asuransi dan perencanaan keuangan yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku."

10. Misi Jiwasraya bagi Penagih

"Menjaga kemitraan dengan penagih yang memiliki integritas dan kompetensi dalam penagihan premi." (jiwasraya.co.id, 2014)

b) Nilai-nilai Perusahaan

Jiwasraya juga mementingkan akan nilai-nilai utama yang mendasari kinerja perseroan ialah sebagai berikut :

1. Integritas, melekat dengan pengetahuan tentang benar dan salah, kemampuan untuk menghindari kekeliruan, kesalahan dan kemauan untuk berdiri tegak demi kebenaran.
2. Kompetensi, memiliki pemahaman bahwa setiap karyawan Jiwasraya memiliki semangat untuk maju, rasa tanggung jawab serta keinginan yang kuat untuk selalu mengambil inisiatif dan melakukan pengembangan diri menjadi karyawan yang dari waktu ke waktu meningkat kompetensinya.
3. *Customer Oriented* atau berorientasi kepada pelanggan berarti 'mendengarkan' pelanggan, mengenali, memenuhi dan melebihi kebutuhan mereka; mengantisipasi kebutuhan mereka di masa datang. Memiliki makna menyesuaikan apa yang kita lakukan dan bagaimana kita melakukannya sesuai dengan ekspektasi pelanggan.
4. *Business Oriented* atau berorientasi ke bisnis berarti mengerti dan paham benar bagaimana bisnis bekerja, bagaimana prinsip menciptakan dan mengambil kesempatan, mengelola risiko, mengambil inisiatif, cepat dan tanggap terhadap peluang bisnis, mengerti akan konsekuensi untung rugi dalam jangka pendek dan jangka panjang. (jiwasraya.co.id, 2014)

C. LOGO PT. ASURANSI JIWASRAYA

Gambar 6. Logo Perusahaan



(Sumber : www.jiwasraya.co.id yang diakses pada tanggal 22 Juni 2014)

Filosofi pohon rindang yang digambarkan seperti pohon beringin yang dapat diartikan:

- 1) Melindungi, memberikan perlindungan bagi nasabahnya
- 2) Pertumbuhan, Jiwasraya bisa tumbuh di atas rata-rata pertumbuhan industri asuransi.
- 3) Kesuburan, karyawan yang bekerja di Jiwasraya bisa hidup sejahtera.
- 4) Warna merah dan biru memberikan kesan dinamis, semangat, berani, penuh percaya diri dan inovatif.

D. STRUKTUR ORGANISASI

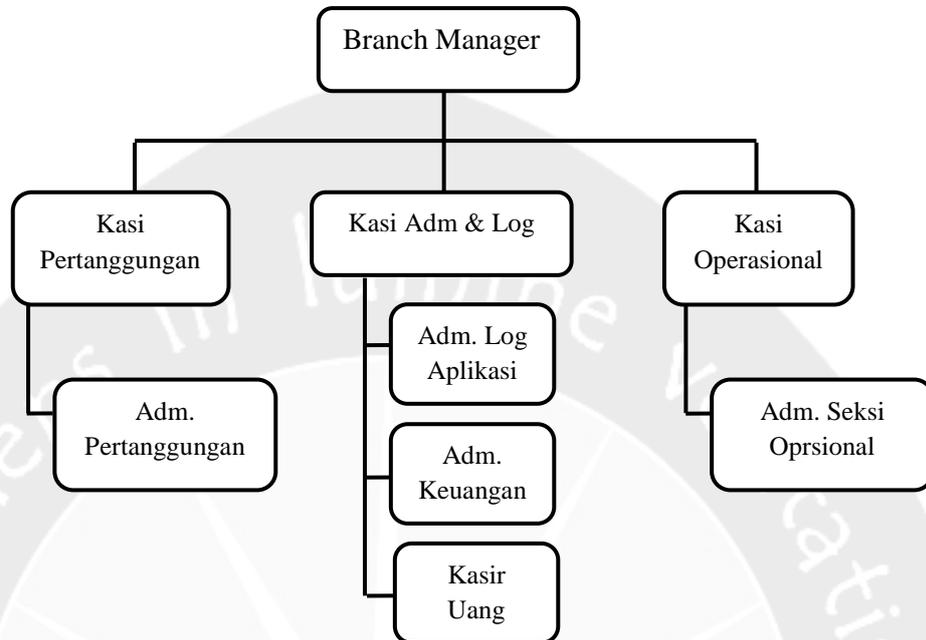
PT Asuransi Jiwasraya (Persero) telah tersebar diseluruh Indonesia, yaitu telah memiliki 1 kantor pusat yang berkedudukan di Jakarta, 17 kantor cabang ditingkat provinsi, 72 kantor perwakilan ditingkat provinsi maupun di daerah tingkat I, dan 388 kantor unit produksi di daerah tingkat II. Hal itu diupayakan akan terciptanya

pelayanan yang cepat dan tepat. Perusahaan ini juga memiliki motto yang berdasarkan pengalamannya dapat dipercaya melindungi nasabah dengan sebaik-baiknya melalui jasa pelayanan asuransi jiwa, mottonya ialah Secure Your Life. Asuransi Jiwasraya yakin dengan memiliki manajemen yang baik dan berpengalaman akan mampu memberikan pelayanan dengan baik. (jiwasraya.co.id, 2014)

Struktur organisasi pada PT Jiwasraya cabang Yogyakarta sebagai berikut :

1. Branch Manajer, yang membawahi ;
 - a. Kepala Seksi Operasional yang membawahi Administrator Seksi Operasional
 - b. Kepala Seksi Pertanggungungan yang membawahi Administrator Seksi Pertanggungungan
 - c. Kepala Seksi Administrasi & Logistik yang membawahi Administrator I Seksi Administrasi & Logistik, Kasir Aplikasi Seksi Administrasi & Logistik, dan Kasir Seksi Administrasi & Logistik.

Gambar 7. Struktur Organisasi



(Sumber : perusahaan asuransi jiwa rayaya)

E. PRODUK PT. ASURANSI JIWASRAYA

Berikut produk-produk yang ditawarkan oleh Asuransi Jiwasraya terhadap calon nasabahnya :

1) Produk Individu

a. Produk Unit Link

- a) Produk JS Link Fixed Income Fund, JS Link Balanced Fund, JS Link Equity Fund adalah salah satu cara untuk berinvestasi yang mudah dan produktif serta aman karena disertai dengan perlindungan asuransi jiwa yang maksimal dimana dana nasabah akan dikelola oleh tim Investasi Jiwasraya yang telah berpengalaman dalam mengelola portofolio investasi dan

memiliki lisensi kerjasama dengan beberapa fund manager dari perusahaan investasi yang terpercaya dalam mengelola investasi. Ketiga Produk ini juga nantinya menawarkan tiga jenis pilihan reksadana yaitu reksadana pendapatan tetap, reksadana campuran, dan reksadana saham.

b) Produk JS Link 95 dan JS Link 93 adalah dana yang nasabah investasikan dan akan dikelola oleh Danareksa Investment Management (DIM), Fund Manajer yang telah berpengalaman dan terpercaya mengelola investasi pasar modal dimana selama masa investasi, nasabah akan mendapat 45 perlindungan asuransi jiwa dengan nilai-nilai pertanggungan yang besar. Ahli waris akan tetap dapat menikmati hasil investasi yang menguntungkan jika sesuatu yang tidak terduga sewaktu-waktu menimpa nasabah.

b. Produk Asuransi Pendidikan (Beasiswa)

a) JS PRESTASI menjamin kepastian terhadap masa depan putra putri anda, yang mana produk ini menawarkan tahapan dana masuk sekolah yang diberikan dalam empat tahap dalam pembayaran premi, dan beasiswa diberikan secara berkala setelah masa pembayaran premi dengan jumlah uang asuransi menaik 5% setiap tahun secara majemuk, tanpa melihat apakah tertanggung masih hidup atau sudah tutup usia sampai akhir masa asuransi.

b) JS PRESTASI SMART merupakan produk unbundle (terurai) dimana pemegang polis dapat memilih sendiri manfaat yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya. Produk ini akan memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan kemampuan orangtua. Produk ini memiliki lebih dari 15.000 kombinasi manfaat yang dapat dipadukan oleh pemegang polis, dimana pemegang polis juga dapat menambahkan manfaat yang dibutuhkan setelah masa pertanggungan berjalan.

c) Beasiswa Catur Raksa, menjamin kepastian jenjang pendidikan masa depan bagi putra putri anda dimana produk ini menawarkan tahapan dana masuk sekolah diberikan dalam empat tahap dalam masa 46 .

c. *Produk Proteksi dan Investasi.*

a) Dana Multi Proteksi Plus, produk ini menjamin pembayaran secara sekaligus sebesar 300% uang Asuransi kepada pemegang polis, jika Tertanggung hidup pada akhir masa asuransi atau pembayaran secara sekaligus sebesar 300% uang Asuransi ditambah pembayaran secara berkala setiap bulan sebesar 1% uang Asuransi kepada ahli waris, jika Tertanggung meninggal dunia pada saat masa asuransi atau DWIGUNA, produk ini memberikan Jaminan pembayaran sebesar 100% Uang Asuransi kepada pemegang polis, jika Tertanggung

masih hidup pada akhir masa asuransi, atau pembayaran sebesar 100% Uang Asuransi kepada yang ditunjuk menerima faedah asuransi/ahli waris yang sah, jika Tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi.

b) Dwiguna Menaik, produk ini memberikan jaminan pembayaran 100% uang Asuransi ditambah bonus kepada pemegang polis, jika Tertanggung masih hidup pada akhir masa asuransi, atau pembayaran 100% Uang Asuransi ditambah bonus kepada yang ditunjuk menerima faedah asuransi/ahli waris yang sah, jika Tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi.

c) Js Plann Dollar merupakan suatu produk yang mana dengan membayar premi paling sedikit US\$5,000, maka dana yang dijamin dengan pengembangan sebesar 4% per tahunnya secara majemuk sampai akhir kontrak. Produk ini merupakan sebuah solusi tepat yang akan melindungi keleluasaan hidup anda dengan segala kemudahannya.

d. Produk Anuitas

Produk ini bermanfaat untuk menyediakan jaminan kesinambungan pendapatan keluarga dihari tua, berikut jenis produknya :

- a) Anuitas Ideal
- b) Anuitas Sejahtera Ideal

2) Produk Kumpulan (Corporate)

Produk ini dirancang sesuai dengan permintaan dan diupayakan untuk mengakomodasi berbagai keinginan perusahaan dan perlindungan financial kepada karyawan, yang disesuaikan dengan kemampuan perusahaan dalam mewujudkan kesejahteraan bagi karyawannya. Berikut jenis produk yang dimiliki oleh Jiwasraya:

- a) Dwi Guna Prima Eksekutif
- b) Asuransi Siharta
- c) Program Jaminan Hari Tua
- d) Tunjangan Hari Tua
- e) Asuransi Kesehatan
- f) Asuransi Kredit
- g) Asuransi Perjalanan
- h) Asuransi Kecelakaan Diri (Personal Accident/PA)
- i) Kombinasi PA, Asuransi Kredit dan PHK (jiwasraya.co.id, 2014)

Berdasarkan hasil deskripsi objek penelitian diatas, penulis akan melanjutkan deskripsi tentang hasil penelitian yang dilakukan di Perusahaan Asuransi Jiwasrya cabang Yogyakarta yang menghasilkan temuan data dan analisisnya.