

**PELAYANAN ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912
DITINJAU DARI MANAJEMEN MODERN PADA
KANTOR CABANG UJUNG PANDANG**

SKRIPSI



Oleh :

**SULTAN CHALIQ
4510021057**

***Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh gelar Sarjana
Pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Isipol
Universitas "45" Makassar***

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS "45"
MAKASSAR
2012**

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas “45” Makassar tersebut di bawah ini:

Judul Penelitian : *Pelayanan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912
Ditinjau Dari Manajemen Modern Pada Kantor Cabang
Ujung Pandang*

N a m a : Sultan Chaliq

Nomor Stambuk : 4510021057

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah mengikuti Ujian Skripsi guna memperoleh Gelar Sarjana Negara (S-1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas “45” Makassar dan dinyatakan memenuhi persyaratan akademik yang ditetapkan.

Pembimbing I,



Dra. Hj. Juharni, M.Si.

Mengetahui;
Dekan FISIP. Universitas “45”,



Dra. Hj. Juharni, M.Si.

Makassar, 07 Mei 2012

Pembimbing II,



Drs. M. Natsir Tompo, M.Si.

Menyetujui;
Ketua Jurusan Ilmu Politik,



Drs. H. Misbahuddin Ahmad, MS.

HALAMAN PENERIMAAN

Pada *Hari Selasa, Tanggal Tiga Belas Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Belas* Skripsi dengan Judul “Pelayanan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Ditinjau Dari Manajemen Modern Pada Kantor Cabang Ujung Pandang”

N a m a : Sultan Chaliq

Nomor Stambuk : 4510021057

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas “45” Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Negara (S-1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara.




Prof. Dr. Abd. Rahman, SH., MH.

Rektor Universitas “45”



Pengawas Umum;


Drs. H. Juharni, M.Si.

Dekan FISIP, Universitas “45”

Panitia Ujian;







Drs. Syamsuddin Maldun, M.Pd.

Ketua

Drs. H. Misbahuddin Ahmad, MS.

Sekretaris

TIM Penguji;

1. Dra. Hj. Juharni, M.Si. 
2. Drs. M. Natsir Tompo, M.Si. 
3. Drs. Uddin B. Sore, SH., M.Si. 
4. Drs. Syamsuddin Maldun, M.Pd. 

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL KEADAAN PEGAWAI.....	v
DAFTAR TABEL KUESIONER.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan dan Batasan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1.4 Kerangka Konseptual	6
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pengertian Pelayanan Prima, Administrasi, Asuransi Jiwa, dan Manajemen Modern	10
2.2 Prosedur Pelayanan Asuransi.....	18
2.3 Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia Pelayanan.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	27
3.1 Sejarah Singkat Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912	27
3.2 Struktur Organisasi.....	29
3.3 Tugas dan Wewenang	31
3.4 Falsafah, Visi dan Misi.....	32

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
I.	Pelayanan Administrasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang.....	37
II.	Faktor yang Menjadi Sarana Penunjang Pelayanan..... Administrasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 di.... Kantor Cabang Ujung Pandang.....	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	62

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



**DAFTAR TABEL
KEADAAN PEGAWAI**

	Hal
Tabel 1 Keadaan Pegawai Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang.....	34
Tabel 2 Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	35
Tabel 3 Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan / Kepangkatan.....	35
Tabel 4 Keadaan pegawai / karyawan berdasarkan masa kerja	36



DAFTAR TABEL KUESIONER

		Hal
Tabel 1	Kesadaran karyawan dalam melaksanakan kewajiban tugas	40
Tabel 2	Kesungguhan karyawan tidak mengenal waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.....	41
Tabel 3	Pelaksanaan dan penyelesaian tugas setiap hari	42
Tabel 4	Pekerjaan diselesaikan dengan baik	43
Tabel 5	Melaksanakan Tugas Sesuai Dengan Pedoman	45
Tabel 6	Penerapan sanksi yang melanggar aturan.....	47
Tabel 7	Perumusan aturan tentang musyawarah untuk mufakat	48
Tabel 8	Pembuatan aturan yang sifatnya mengikat.....	48
Tabel 9	Pengaturan mekanisme kerja mampu menghasilkan pelayanan yang memadai	50
Tabel 10	Dalam mengorganisir, fungsi pelayanan, dalam bentuk struktur dan mekanisme kerja diperlukan fasilitas penunjang	51
Tabel 11	Sistem, prosedur, metode kerja dalam perusahaan ini saling..... berkaitan dalam kelancaran dan keberhasilan yang baik	52
Tabel 12	Di kantor ini ada lebih satu metode yang diterapkan dalam memperkuat organisasinya	53
Tabel 13	Pemenuhan tingkat kebutuhan sebanding dengan pendapatan	54
Tabel 14	Tingkat pendapatan di ukur dari golongan, pendidikan, lama kerja, jabatan	55
Tabel 15	Kecakapan karyawan	56
Tabel 16	Hasil pekerjaan yang telah diselesaikan karyawan setiap hari	57
Tabel 17	Penyediaan insentif atau reward	59
Tabel 18	Menurut anda, bagaimana sarana di kantor ini ?	60

KATA PENGANTAR

Bismillahirohmanirrohim

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah swt, karena atas rahmat-Nya dan karunia-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir sebagai mahasiswa pada jurusan administrasi negara, fakultas ISIPOL, Universitas 45 Makassar.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi masih sangat jauh dari harapan dan kesempurnaan, baik dari segi materi maupun dari teknik penulisan. Oleh karena itu saran dan kritikan guna perbaikan dan penyempurnaannya, penulis sangat diharapkan.

Untuk itu pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menghanturkan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya kepada ibu Dra. Hj. Juhami, M.Si. selaku pembimbing I (satu) dan Drs. M. Natsir Tompo, M.Si. selaku pembimbing II (dua) yang penuh perhatian membimbing, dan membangkitkan semangat kami, serta memberi petunjuk guna menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak dan ibu Staf pengajar serta karyawan dilingkungan Fakultas ISIPOL yang telah banyak memberikan informasi dan pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas 45 Makassar.
2. Bapak Jamaluddin SE sebagai kepala cabang AJB Bumiputera 1912 pada kantor cabang Ujung Pandang dan segenap stafnya yang telah memberikan izin penelitian di kantornya.

Secara Khusus penulis ucapkan rasa syukur kepada Almarhum Ayahanda Muh.Hasyim Tadjia dan Ibunda Ranti Dg. Sunggu, S.PdI yang telah banyak membantu baik dari segi moril, doa dan restu serta materil selama penulis menempuh pendidikan, serta saudara-saudaraku yang turut memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan senantiasa Allah SWT selalu memberikan petunjuk dan hidayah-Nya bagi kita semua, Amin.

Makassar,.....2012



TERIMA KASIH JUGA BUAT :

Riska Ika sebagai isteri tercinta, juga teman-teman dikampus khususnya anak-anak 2012, teman beda fakultas, Senat Fakultas ISIPOL Universitas 45 Makassar, anak anak D'jokka Yose Hutaya, Mukmin, Muze Fadhel Bejho, Asher Jlo, Nekstriani, Suriadi Bote dan teman-teman yang tidak sempat saya sebutkan namanya.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, tingginya tingkat kebutuhan pada segala aspek mendorong pertumbuhan dan persaingan dalam bidang tertentu, dimana tidak jarang pencapaian titik optimal dalam suatu usaha mengalami fluktuasi hasil. Hal ini secara tidak langsung menjadi basic bagi para pelaku bisnis dalam mencermati sistem atau pola apa yang harus di kaji ulang untuk mencapai output yang minimal dengan input akan ada titik kesejajaran atau pun titik keseimbangan.

Pada lingkungan kerja, terciptanya situasi yang aman, lancar, dan saling berkesinambungan menjadi umpan dalam suatu organisasi. Berbagai sudut pendukung kondisi tersebut menjadi benang merah dalam aktifitas kesehariannya. Walaupun tidak dapat di pungkiri bahwa dalam mencapai maksimalisasi produktifitas kerja harus di dorong oleh unsur-unsur yang saling berperan dalam mewujudkan visi dan misi dalam suatu organisasi. Bertitik tolak pada statement tersebut, maka sebagai sumber daya yang menjadi penentu cikal rutinitas kegiatan maka di tuntut untuk selalu mencerminkan “ feed Back “ antar komponen penyusun.

Banyaknya kasus di lapangan, dimana antara teori dan realita akan suatu objek jauh dari titik organisasi yang di sepakati, dalam artian antara input dan output tidak terjalin keselarasan dalam berbagai sisi seperti : pengeluaran biaya yang lebih tinggi di banding hasil/laba yang di peroleh, penggunaan tenaga kerja yang banyak sementara pendapatan tidak sesuai dengan standar. Hal ini mengakibatkan kesenjangan sosial yang berdampak pada pola kerja mereka.

Lebih jauh kedepan, cakupan pelayanan dalam suatu lembaga menjadi barometer tinggi rendahnya masalah yang di hadapi, tapi bukanlah suatu faktor

utama sehingga dilema di organisasi menjadi boomerang pada aktifitas selanjutnya. Olehnya itu agar tingkat problematika dunia usaha tidak menjangkiti aspek lain maka sangat di butuhkan adanya sistem pelayanan yang baik dan terorganisir antara aspek yang berperan dalam bidang tersebut. Sistem pelayanan dalam bentuk bagaimnapun menjadi cerminan bagi pengguna jasa dalam mempercayakan kebutuhannya akan suatu kepentingan.

Membahas lebih dalam tentang pelayanan berarti bagaimana menyajikan suatu konsep kesadaran akan pentingnya faktor merasa menjadi bagian bagi yang di layani dan sangat berkaitan pada tingkat kepuasan pihak yang menggunakan fasilitas tersebut. Contoh kecil pada pelayanan restoran, instansi pemerintah ataupun swasta, dan obyek lain yang berada pada lingkungan sekitar kita. Secara logika pelayanan merupakan bagian penting dalam memperlancar sebuah kegiatan. Bila kita mau menilik kebelakang atau secara sederhana pelayanan sebenarnya menyangkut tentang kesiapan sistem administrasi pada suatu organisasi, karena yang menjadi mediator dalam pelayanan identik dengan sumber daya manusia dan di fokuskan pada kearsipan atau dalam dokumen dalam suatu lembaga. Artinya adalah administrasinya.

Olehnya itu antara pelayanan dan sistem administrasi dalam suatu instansi pemerintah/swasta tidak akan jauh dari bagaimana konseptual atau dokumen kearsipan yang menjadi pendukung pada pola kerja yang telah di susun. Hal inipun yang berlaku pada semua jenis pekerjaan dalam skala usaha kecil pun. Sistem pelayanan administrasi menjadi bagian prinsipil terhadap pengambilan data yang komplit pada suatu penelitian jauh dari kesempurnaan, karena begitu rahasia dari dokumen tersebut.

Instansi swasta seperti lembaga perasuransian sangat menentukan perlunya sistem pelayanan yang optimal baik dalam lingkup kerjanya (kantornya) maupun terhadap pengguna jasa dalam hal ini menyadari memang tidak dapat di pungkiri bahwa perasuransian mejadi sarana jasa agar masyarakat dalam hidupnya dapat memperoleh manfaat yang di butuhkan kini dan akan datang di

saat kejadian atau musibah ataupun adanya suatu penyebab sehingga kehilangan ekonomi dapat di minimalisir.

Hal inilah kiranya yang menimbulkan adanya rasa ketertarikan penulis untuk mengadakan penelitian seputar “ Pelayanan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 di Tinjau Dari Manajemen Modern pada Kantor Cabang Ujung Pandang “ .

1.2 Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan administrasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 di tinjau dari manajemen modern pada kantor cabang Ujung Pandang ?
2. Faktor apakah yang menjadi sarana penunjang dalam meningkatkan pelayanan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 pada kantor cabang Ujung Pandang ?

2. Batasan Masalah

Agar hasil yang didapatkan penulis pada pembahasan tidak jauh cakupannya maka dalam hal ini penulis membatasi masalah seputar :

“Pelayanan Administrasi dalam hubungannya dengan sumber daya manusia (SDM) yang ada di Ajb Bumiputera 1912 kantor cabang Ujung Pandang terhadap keprofesionalannya pada perkembangan Manajemen Modern yang di tunjang oleh faktor-faktor pendukung kelancaran pelayanan administrasi pada kantor tersebut.”

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 pada kantor cabang Ujung Pandang
- b. Untuk mengetahui kemampuan personil pelayanan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 pada kantor cabang Ujung Pandang.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil ini diharapkan dapat menjadi :

- a. Sebagai bahan informasi ilmiah yang diharapkan dapat memberikan bahan masukan bagi manajemen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 pada kantor cabang Ujung Pandang dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat umumnya dan nasabah khususnya.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dan perbandingan dengan kantor-kantor cabang yang lain.

1.4 Kerangka Konseptual

Kantor Ajb Bumiputera 1912 cabang Ujung Pandang sebagai salah satu lembaga swasta yang bertujuan khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal Asuransi. Pelayanan jasa Asuransi yang di maksudkan dalam penelitian ini adalah pada aspek pelayanan administrasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang dan faktor-faktor yang menjadi pendukung.

Pelayanan administrasi dalam suatu organisasi yang baik dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk memberikan kepuasan baik secara intern (karyawan) maupun secara ekstern (sasaran). Peranan pelayanan administrasi ini sesungguhnya merupakan suatu konsep yang luas, mencakup berbagai faktor dalam maupun di luar organisasi.

Mengukur pelayanan administrasi melalui keberhasilan organisasi tergantung sampai sejauh mana tingkat pelayanannya, sebab pelayanan itu adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha/kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi usaha merebut pasaran atau pelanggan ataupun nasabah.

Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi / perusahaan, mereka bersaing dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara, teknik, dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi tersebut. Begitu pula sebaliknya dengan keberhasilan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang sebagai salah satu organisasi atau perusahaan yang berbentuk mutualisme yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan, khususnya dalam dunia asuransi, seyogyanya harus mampu menerapkan cara, teknik dana metode pelayanan yang objektif kepada masyarakat, sehingga masing-masing selaku pengguna jasa mereka tidak dirugikan oleh perusahaan khususnya dalam pelayanan klaim asuransi.

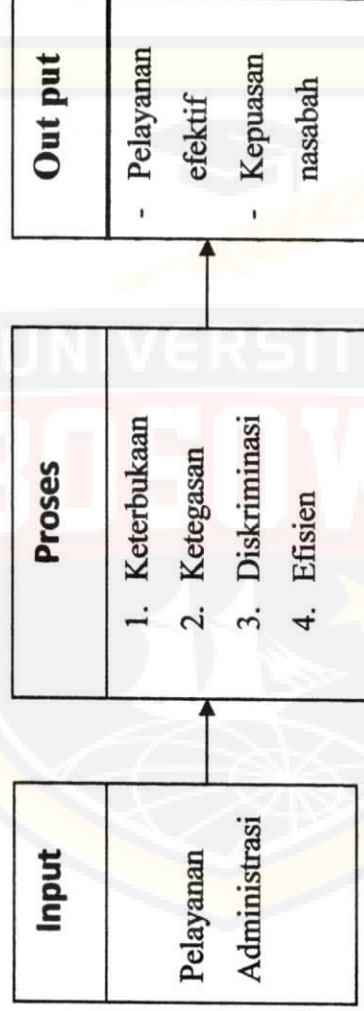
Dalam bidang yang mendapat perhatian besar, karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Oleh karena itu perusahaan swasta melibatkan secara keseluruhan pegawai atau karyawan yang ada dalam instansi tersebut dengan adanya kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak yaitu hak atas pelayanan.

Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk mendapat pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun perusahaan itu sendiri, sehingga bidang pelayanan umum seperti pelayanan jasa asuransi yang di selenggarakan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang

terus mendapat perbaikan dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terhadap pelayanan umum yang baik.

Untuk lebih jelasnya mengenai kerangka konseptual, maka berikut ini penulis membuatnya dalam bentuk bagan sebagai berikut :

KERANGKA KONSEPTUAL



1.5 Metode Penelitian

1. Tipe dan Dasar Penelitian

Dalam proses penelitian ini penulis memakai dasar penelitian survei yang mana di anggap relevan dengan obyek dan sasaran penelitian, sedangkan tipe penelitian yang di gunakan adalah bersifat deskriptif, yakni bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran setiap fenomena-fenomena atas permasalahan yang ada pada obyek penelitian

Berdasarkan data dan tipe penelitian yang digunakan, maka dalam pengumpulan data yang diperlukan sesuai permasalahan penelitian.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan beberapa teknik

antara lain :

a. Observasi

Dalam pelaksanaan tehnik ini peneliti mengadakan pengamatan langsung pada obyek penelitian yakni peroses pelaksanaan pelayanan administrasi nasabah atau pemegang polis, pada Kantor Cabang Ujung Pandang.

b. Interview (Wawancara)

Yaitu mengkonfirmasi data yang kurang jelas yang diperoleh melalui interview dan angket kepada responder atau informasi.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai / karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang sebanyak 40 orang.

b. Sampel

Karena populasi relatif kecil, maka jenis penelitian yang digunakan adalah sampel populasi atau sampel jenuh, yaitu menjadikan semua obyek penelitian menjadi responden.

4. Pengolahan dan Analisis Data

Untuk menjawab permasalahan penelitian ini, maka data yang terkumpul akan dianalisis baik secara kualitatif maupun kuantitatif, dimana data yang diperoleh pada saat wawancara dianalisis secara deskriptif yaitu gambaran secara objektif hal-hal yang diamati pada semua hasil penelitian dilapangan dan dikaitkan dengan teori yang mendukung, selain itu dianalisis secara evaluasi serta persentase, dengan menggunakan rumus :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\% \quad (\text{M. Ali, 1993})$$

Dimana n = Nilai total yang diperoleh dari hasil penelitian

N = Nilai total / jumlah pertanyaan kuesioner

Selain itu pada penggunaan skor (nilai) yang dikemukakan oleh (M. Ali, 1993) :

Di atas 75,00%	Dikategorikan sangat baik
50,00%-75,00%	Dikategorikan cukup baik
Kurang dari 50,00%	Dikategorikan kurang baik (rendah)

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk menyusun secara utuh dan sistematis skripsi ini, maka penulisannya disusun secara sistematis yang terdiri dari 5 (lima) bab yaitu :

Bab Pertama, pendahuluan yang terdiri atas : latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab Kedua, Tinjauan pustaka yang terdiri dari atas : pengertian pelayanan prima, administrasi, pengertian asuransi jiwa, manajemen modern, pengertian pelayanan asuransi, prosedur pelayanan asuransi, kualitas dan kuantitas sumber daya manusia pelayanan.

Bab Ketiga, Gambaran umum lokasi lokasi penelitian yang memuat Sejarah Singkat Berdirinya Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang, Struktur Organisasi Perusahaan, Tugas Dan Wewenang, Falsafah Visi Dan Misi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

Bab Keempat, hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari : Pelayanan Administrasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, dan Faktor yang Menjadi Sarana Penunjang Administrasi Asuransi Jiwa Bersama 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang

Bab Kelima, kesimpulan dan saran.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan Prima, Administrasi, Asuransi Jiwa, Manajemen Modern

1. Pelayanan Prima

Pelayanan = S.E.R.V.I.C.E (Istilah-istilah tersebut)

- a. Self awareness : Menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan benar
- b. Enthusiasm : Pelayanan dengan penuh gairah
- c. Reform : Memperbaiki kinerja pelayanan
- d. Value : Pelayanan dengan nilai tambah
- e. Impressive : Penampilan menarik
- f. Care : Perhatian/kepedulian optimal
- g. Evaluation : Mengevaluasi pelayanan
- h. Self Esteem : Nilai pada diri sendiri
- i. Exceed Expectation : Melampaui harapan pelanggan
- j. Recover : Merebut kembali
- k. Vision : Visi
- l. Improve : Peningkatan
- m. Care : Perhatian
- n. Empower : Pemberdayaan
- o. Self Awareness & Self Esterm : Kesadaran dalam tugas dan menjaga martabat diri dan pelanggan
- p. Empaty & Enthusiasm : Empati dan gairah
- q. Reform : Memperbaiki pelayanan
- r. Vision & Victory : Visi dan kemenangan semua pihak
- s. Initiative & Impressive : Inisiatif dan mengesankan

- t. Care & Cooperativeness : Perhatian dan kerjasama yang baik
- u. Empowerment & Evaluation : Pemberdayaan diri dan evaluasi

Istilah –istilah lainnya dalam pelayanan

1. Pelanggan (*customer*): penerima layanan atau kata lain dari konsumen (*customer*).
2. Customer Service (CS): orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain teller dan security.
3. Penyedia jasa (*provider*): pemberi layanan baik penyediaan barang/produk atau jasa-jasa.
4. Kepuasan (*satisfaction*): *satisfaction*(kepuasan) berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi, produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat yang cukup. Kepuasan pelanggan berbeda-beda tergantung nilai suatu produk/objektivitasnya maupun subjektivitasnya.

Jadi apakah pelayanan prima itu (*service of excellent*)?

1. Layanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara dibenaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya layanan ekstra yang tak terduga dan merupakan surprise dari pelayanan perusahaan seperti seorang *security* tidak saja memberikan pelayanan keamanan namun mampu mengarahkan nasabah dalam pengambilan kartu antrian, pengarahannya penulisan, dan pengambilan slip transaksi, pemberian majalah, atau koran ketika menunggu antrian, serta pengarahannya jalur antrian *teller* di bank
2. Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).

3. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.
4. Layanan Prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.

2. Administrasi

Dalam segala aspek kehidupan, administrasi tidak pernah lepas dari suatu rangkaian sistem. Tidak dapat dipungkiri bahwa tanpa adanya proses yang aktual dari suatu administrasi, sulit kiranya tujuan dapat terwujud secara maksimal. Karena bagaimanapun unit yang menyusun rangkaian sistem administrasi tersebut adalah saling berkaitan. Namun dalam bagian ini yang dibahas adalah apa sebenarnya administrasi tersebut, sehingga secara jelas diketahui penerapan pada bagaian mana administrasi itu terealisasi dengan efektif.

Bertitik tolak dari argumen di atas, sebenarnya administrasi banyak sekali definisinya dari berbagai pandangan. Pada dasarnya jikalau ditinjau dari segi asal kata administrasi (etimologi) secara original berasal dari bahasa latin, dimana administrasi berarti *ad + ministrate*. Dari sudut pandang bahasa indonesia mengandung pengertian sebagai kata kerja melayani, membantu, atau memenuhi (The Liang Gie, 1992).

Lebih jauh The Liang Gie mengemukakan administrasi sebagai segenap rangkaian kegiatan penataaan terhadap kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Pengertian administrasi walaupun dalam brbagai versi, tapi pada intinya mengarah dalam satu pokok utama pikiran yaitu kerjasama dalam mencapai tujuan. Secara tegas administrasi adalah terjalannya hubungan kerjasama antara

kelompok dalam mencapai visi tertentu yang di dukung oleh unsur organisasi, manajemen, komunikasi, informasi, personalia, finansial, materia, dan relasi publik.

Dari berbagai pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi dalam proses pelaksanaanya didukung oleh rangkaian kegiatan bagi sekelompok orang (2 atau lebih) berlangsung dalam suatu kerjasama, dan dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu, sekaligus sebagai ciri khas suatu administrasi.

3. Pengertian Asuransi Jiwa

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992

Dalam Undang Nomor 2 Tahun 1992, dirumuskan definisi asuransi yang lebih lengkap jika dibandingkan dengan rumusan yang terdapat dalam Pasal 246 KUHD. Menurut ketentuan Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 :

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dan suatu peristiwa tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas rninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Ketentuan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 ini mencakup 2 (dua) jenis asuransi, yaitu:

a. Asuransi kerugian (loss insurance), dapat diketahui dan rumusan:

“untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang di harapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita oleh tertanggung”.

b. Asuransi jumlah (sum insurance), yang meliputi asuransi jiwa dan asuransi sosial, dapat diketahui dari rumusan:

“untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.”

Dalam hubungannya dengan asuransi jiwa maka fokus pembahasan diarahkan pada jenis asuransi, butir (b). Apabila Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 di persempit hanya melingkupi jenis asuransi jiwa, maka urusannya adalah:

“Asuransi jiwa adalah perjanjian, antara 2 (dua) pihak atau lebih dengan mana pihak Penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang diasuransikan.”

Definisi inilah yang akan dijadikan titik tolak pembahasan asuransi jiwa selanjutnya.

Sebelum berlakunya Undang Nomor 2 Tahun 1992, asuransi jiwa diatur dalam Ordonantie op het Levensverzekering Bedrijf (Staatsblad Nomor 101 Tahun 1941). Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (1) huruf Ordonansi tersebut:

“Ovoroenkstem van levensvorzekering de overeenkomsten tot het doon van geldelijke uitkeringen, tegen genot van premie en in verband met het leven of den dood van den menschs. Overeenkomsten van hervorzekerinq daaronder begrepen, met dien verstande, dat overeenkomsten van ongevalle verzokerinq niet als overeenkomsten van levensverzekering worden berschouwd”.

Terjemahannya :

“Asuransi jiwa adalah perjanjian untuk membayar sejumlah uang karena telah diterimanya premi yang herhubungan dengan hidup atau matinya seseorang, rensuransi termasuk di dalamnya, sedangkan asuransi kecelakaan tidak termasuk dalam asuransi jiwa”

Dalam Pasal 27 Undang Nomor 2 Tahun 1992 ditentukan bahwa dengan berlakunya undang-undang ini, maka Ordonantie op het Levens Verzekering Bedrijf dinyatakan tidak berlaku lagi. Adapun yang dimaksud dengan ‘undang-undang ini’ adalah Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992. Oleh karena itu, tidak perlu lagi membahas asuransi jiwa berdasarkan Ordonansi ini karena sudah tidak berlaku lagi, dan pengertian asuransi jiwa sudah tercakup dalam Pasal 1 angka (1) nomor 2 Undang-Undang Tahun 1992.

2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Dalam KUHD asuransi jiwa diatur dalam Buku 1 Bab X pasal 302. pasal 308 KUHD. Jadi hanya 7 (tujuh) pasal. Akan tetapi tidak 1 (satu) pasalpun yang memuat rumusan definisi asuransi jiwa. Dengan demikian sudah tepat jika definisi asuransi dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 dijadikan titik totak pembahasan dan ini ada hubungannya dengan ketentuan Pasal 302 dan Pasal 303 KUHD yang membolehkan orang mengasuransikan jiwanya.

Menurut ketentuan Pasal 302 KUHD:

“Jiwa seseorang dapat diasuransikan untuk keperluan orang yang berkepentingan, baik untuk selama hidupnya maupun untuk waktu yang ditentukan dalam perjanjian”.

Selanjutnya, dalam Pasal 303 KUHD ditentukan:

“Orang yang berkepentingan dapat mengadakan asuransi itu bahkan tanpa diketahui atau persetujuan orang yang diasuransikan jiwanya”.

Berdasarkan kedua pasal tersebut, jelaslah bahwa setiap orang dapat mengasuransikan jiwanya, asuransi jiwa bahkan dapat diadakan untuk kepentingan pihak ketiga. Asuransi jiwa dapat diadakan selama hidup atau selama jangka waktu tertentu yang ditetapkan dalam perjanjian.

Sehubungan dengan uraian pasal-pasal perundang-undangan di atas, Purwosutjipto memperjelas lagi pengertian asuransi jiwa dengan mengemukakan definisi:

“Pertanggungan jiwa adalah perjanjian timbal balik antara penutup (pengambil) asuransi dengan penanggung, dengan mana penutup (pengambil) asuransi mengikatkan diri selama jalannya pertanggungan membayar uang premi kepada penanggung, sedangkan penanggung sebagai akibat langsung dan menunggalnya orang yang jiwanya dipertanggunkan atau telah lampaunya suatu jangka waktu yang diperjanjikan, mengikatkan diri untuk membayar sejumlah uang tertentu kepada orang yang ditunjuk oleh penutup (pengambil) asuransi sebagai penikmatnya”.

Dalam rumusan definisinya, Purwosutjipto menggunakan istilah “penutup (pengambil) asuransi dan penanggung

Definisi Purwosutjipto berbeda dengan definisi yang terdapat dalam Pasal angka (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1 92. Perbedaan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 dengan tegas di nyatakan bahwa pihak-pihak yang mengikatkan diri secara timbal balik itu disebut penanggung dan tertanggung, sedangkan Purwosutjipto menyebutnya penutup (pengambil) asuransi dan penanggung.
- b. Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 dinyatakan bahwa “penanggung dengan menerima premi memberikan pembayaran”, tanpa menyebutkan kepada orang yang ditunjuk sebagai penikmnya. Purwosutjipto menyebutkan membayar l orang yang ditunjuk oleh penutup (pengambil) asuransi sebagai penikmatnya. Kesannya hanya untuk asuransi jiwa selama hidup, tidak termasuk untuk yang berjangka waktu tertentu.

4. Manajemen Modern

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang lebih besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam

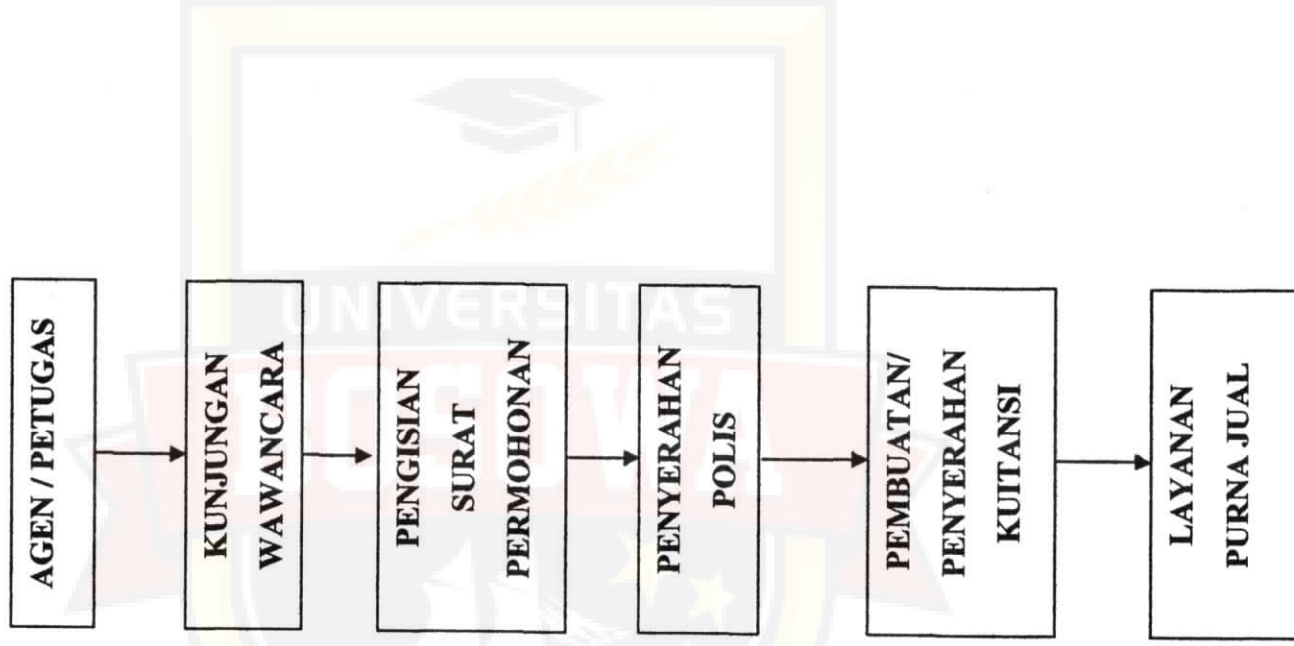
hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya.

Mempertahankan pelanggan lebih mudah dibandingkan mencari pelanggan yang baru karena mencari pelanggan yang baru lebih sulit, manajemen perlu ekstra bekerja keras dan membutuhkan pengorbanan yang besar dari segi finansial pemasaran dan membutuhkan tenaga pemasaran yang berjumlah banyak maupun dari segi waktu pelayanan dengan proses yang cukup lama dan harus beberapa kali melalui upaya mencari hubungan dan menarik hati calon pelanggan dengan membentuk suatu pencitraan yang positif.

Manajemen menurut bahasa Mengatur, Mengolah, Mengelola, Mengurus, Memimpin. Menurut Jhon F. MEE Manajemen adalah seni untuk mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal demikian pula mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal bagi pemimpin maupun pekerja serta memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Artinya, dalam manajemen ada suatu usaha dengan efektifitas dan efisien untuk mencapai tujuan dengan hasil yang maksimal.

Sedangkan Manajer adalah panggilan pimpinan atau seseorang yang mengarahkan orang lain dan yang bertanggung jawab atas pekerjaan tersebut. Manajer merupakan sumber aktivitas di mana mereka harus merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan semua kegiatan agar tujuan tercapai. Dalam melaksanakan Manajemen Pelayanan Prima di Perusahaan membuthkan tim *advisory*/ pengawas yakni dipimpin oleh seorang dengan Manajemen Mutu Terpadu merupakan prinsip manajemen yang mengintegrasikan semua fungsi organisasi seperti pemasaran, keuangan, desain, rekayasa, produksi, pelayanan pelanggan, dan fungsi-fungsi penting terkait lain untuk difokuskan melayani kebutuhan pelanggan dan meraih tujuan organisasi.

2.2 Prosedur Pelayanan Asuransi



Agar dapat dinikmati oleh masyarakat luas, jasa asuransi perlu dipasarkan. Secara garis besar, ada tiga saluran distribusi yang digunakan oleh perusahaan asuransi jiwa (*life and health insurance marketing: 2003*)

- a. Sistem distribusi penjualan pribadi: sistem saluran distribusi yang menggunakan *sales people* atau agen yang bertugas menjual produk melalui presentasi lisan dan tulisan kepada pelanggan potensial, yaitu : *Agency-building distribution system* dan *non agency-building distribution system*.
- b. Sistem distribusi lembaga keuangan: sistem saluran distribusi yang digunakan oleh perusahaan asuransi jiwa dengan menggunakan lembaga keuangan seperti broker, bank, dan perusahaan asuransi untuk menjual produk-produk kepada pelanggan mereka.
- c. Sistem distribusi respon langsung: sistem saluran dimana pelanggan membeli produk secara langsung kepada perusahaan menanggapi iklan, situs internet, atau telepon, tanpa tatap muka atau kontak langsung antara pelanggan dan tenaga penjualan.

Terkait ketiga saluran distribusi tersebut, agen asuransi termasuk dalam saluran distribusi penjualan pribadi. Dalam konteks Indonesia, agen asuransi saat ini telah menjadi salah satu saluran distribusi yang paling banyak digunakan oleh perusahaan asuransi jiwa untuk penjualan produknya. Tingginya pertumbuhan agen asuransi ini menunjukkan bahwa profesi agen asuransi telah diakui dan diterima masyarakat. Profesi agen asuransi telah disejajarkan profesi lain seperti guru, konsultan, pengacara, atau profesi lain terutama di perkotaan.

Industri asuransi jiwa memerlukan agen-agen asuransi profesional yang beretika dan tangguh, sebagai ujung tombak perusahaan dalam melayani masyarakat.

Dalam undang-undang nomor 2 / 1992 tentang “ usaha perasuransian ”, pasal 10 (ayat 1), disebutkan bahwa agen asuransi adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung.

Dalam penjualan asuransi jiwa, agen asuransi jiwa masih tetap menjadi ujung tombak perusahaan. Melalui para agenlah, perusahaan mendapat pemegang polis sebagai sumber pendapatan dan keuntungan.

Tentang agen asuransi jiwa diatur lebih rinci dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73/1992 tentang “ Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, ” pasal 92, sebagai berikut:

1. Setiap agen asuransi hanya menjadi agen dari 1 (satu) perusahaan asuransi.
2. Agen asuransi wajib memiliki perjanjian keagenan dengan perusahaan yang diageni.
3. Semua tindakan agen asuransi yang berkaitan dengan transaksi asuransi menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi yang diageni.
4. Dalam menjalankan kegiatannya, agen asuransi harus memberikan keterangan yang benar dan jelas kepada calon tertanggung. Agen asuransi harus berkemampuan menjelaskan program asuransi yang dipasarkan dan ketentuan isi polis, termasuk mengenai hak dan kewajiban calon tertanggung.

Terkait dengan itu, harus jelas bahwa agen asuransi yang diikat dengan perjanjian dengan perusahaan asuransi jiwa wajib memenuhi kualifikasi agen asuransi berlisensi yang dikeluarkan oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).

Beberapa cara atau praktek dalam hal pelayanan sebelum calon nasabah masuk sebagai pemegang polis asuransi terdiri dari beberapa pertimbangan, seperti:

a. Pendekatan Pelanggan

Kegiatan pendekatan pelanggan ini menekankan pada usaha menemukan orang yang tepat untuk membeli produk yang anda tawarkan. Banyak cara menemukan orang yang tepat. Hasil penelitian LIMRA (*Life Insurance Marketing and Research Assotiation*) menunjukkan adanya empat lingkaran yang dapat digunakan sebagai pendekatan kepada pelanggan.

1. Lingkungan keluarga: orang-orang yang ada di dalam keluarga termasuk menantu atau mertua bisa menjadi sumber informasi dan menjadi prospek.
2. Lingkaran minat khusus:kelompok yang memiliki minat khusus terhadap suatu hal bisa menjadi sumber penjualan. Misalnya, peminat mobil tua, peminat karya seni, peminat jaringan sosial di dunia maya, dan sebagainya.
3. Lingkaran waktu luang: kelompok orang yang suka mengisi waktu luang dengan hobi-hobinya. Seperti mereka yang memiliki hobi; musik, olahraga, travelling, dan lain sebagainya.
4. Lingkaran pekerjaan: kelompok orang yang memiliki profesi sama dengan atau profesi lain di wilayah tinggal. Sebut saja misalnya, pengusaha, dokter, guru, pedagang, karyawan atau lainnya.

Sebelum melakukan pelayanan kepada calon pemegang polis, sebaiknya lebih dahulu di tentukan pasar dimana merasa nyaman didalamnya. Dengan kata lain, pilihlah pasar yang sesuai dengan karakteristik. Lebih baik lagi apabila pasar itu berada pada wilayah tempat tinggal. Hal ini penting agar mendapatkan rasa nyaman dan senang dalam hal bekerja.Dengan sendirinya peroses pelayanan akan terlahir dengan sendirinya.

b. Mampu Membayar

Aspek daya beli seseorang menjadi pertimbangan utama bagi seorang agen dalam menentukan calon nasabah. Calon nasabah yang tidak mempunyai kemampuan daya beli, tidak layak ditawari asuransi, karena hakikatnya agen itu menjual jasa. Jadi hanya mereka yang mampu membeli sajalah yang seharusnya dipilih untuk menjadi pemegang polis.

Mereka yang umunya memiliki daya beli, antara lain; pemilik deposito, eksekutif bisnis, pengusaha, profesional, pejabat pemerintah, karyawan senior, dan yang lainnya.

c. Membutuhkan Asuransi Jiwa

Setiap orang pada hakikatnya membutuhkan asuransi. Artinya, setiap orang pada dasarnya bisa menjadi pasar asuransi. Orang yang membutuhkan asuransi menginginkan:

1. Jaminan keuangan keluarga pada masa pensiun.
2. Warisan bagi keluarga.
3. Tersedianyadana pendidikan anak, ongkos naik haji, warisan, pernikahan anak, dan yang lain.
4. Perencanaan keuangan untuk modal usaha, investasi, maupun kebutuhan yang lainnya.
5. Tersedianya sumber penghasilan ketika tidak mampu bekerja akibat sakit atau kejadian tak terduga.

d. Ada Kemauan Membeli

Prospek yang potensial adalah prospek yang memiliki kemauan untuk membeli produk asuransi sebagai suatu solusi masalah keuangannya. Mengingat produk asuransi termasuk produk yang tak tampak dan tak langsung dinikmati, maka perlu dijelaskan oleh petugas dengan cara yang menarik serta meyakinkan agar calon nasabah mau membelinya. Keterampilan presentasi menjadi faktor penting bagi keberhasilan dalam menjual.

e. Mudah Dihubungi

Faktor penting yang ikut mempengaruhi proses penjualan adalah kemudahan calon nasabah untuk dihubungi atau didekati. Segala sesuatu bisa menjadi lebih mudah apabila calo nasabah mudah dihubungi. Sebaliknya, bila sulit, walaupun syarat yang lain apat dipenuhi, proses penjualan bisa gagal dan tidak membawa hasil. Jadi petugas perlu memprioritaskan mengunjungi prospek-prospek yang mudah dihubungi dan didekati.

f. Dapat Memutuskan Untuk Membeli

Akan lebih muda jika calon nasabah adalah pembuat keputusan.

Sebaiknya, temuilah prospek yang sekaligus pembuat keputusan agar usaha dapat semakin efektif.

2.3 Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor kesadaran para pelaku pelayanan. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan., faktor organisasi yang merupakan alat sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan.

Pelayanan secara baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan. Salah satu faktor dari enam unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai maka pelayanan akan terasa kurang, bahkan jika faktor pertama yang tidak ada, maka fatallah pelayanan itu. untuk melihat secara jelas keenam faktor itu berikut ini dijelaskan secara berturut-turut sebagai berikut

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam hidup yang bersangkutan.

Moenir (1998:89) mengatakan bahwa kesadaran adalah :

“Suatu proses berpikir melalui renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian ”

Dengan pengertian di atas, maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Orang yang dalam keadaan emosional tidak mungkin memperoleh kesadaran. Dengan kesadaran dapat diperoleh atau ditemukan

kebenaran hakiki sehingga dapat “melihat” dengan mata hati suatu kebathilan.

2. Faktor Aturan

Makin maju dan majemuk suatu, masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena itu peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat sehingga Moenir (1998:91) mengatakan : “.....aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.”

Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena itu setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung maupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia dan sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka harus membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan itu.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Untuk mengorganisir fungsi pelayanan, baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan tentu harus memiliki sarana pendukung. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Moenir (1998:98) mengatakan bahwa :

” sarana pendukung mekanisme kerja di dalam organisasi ialah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara kerja agar

pelaksanaan pekerjaan dapat bedalan dengan lancar dan berhasil dengan baik. "

Sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagianbagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi sedang prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme system

Metode ialah cara yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan satu tahap dari pekerjaan, yang paling mudah dan efisien diantara beberapa, cara yang ada. Metode dan prosedur pada prinsipnya sama yaitu mengatur perbuatan orang dalam pekerjaan, untuk mencapai suatu tahap atau tingkat tertentu dari rangkaian pekerjaan ini. Pada organisasi perkantoran misalnya ada metode pengendalian Surat-Surat, penanganan Surat masuk dan keluar, pembukuan, proses penyimpanan dan pengeluaran barang, dll.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya. Namun hal itu dalam masyarakat yang berteknologi maju, dimana kebutuhan hidup semakin meningkat tidak hanya dalam jenis tetapi juga dalam hal kegunaan, pendapatan seseorang tidak lagi dapat menjangkau kebutuhannya bersama keluarga (Syarif Rusli, 1990).

Kebutuhan hidup yang makin meningkat di satu pihak, kurang dapat diimbangi dengan pendapatan yang relatif tetap, sehingga menyebabkan perubahan pola ketenaga kerjaan.

5. Faktor Kemampuan / Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata, dasar mampu yang dalam hubungannya

dengan tugas/pekerjaan berarti dapai melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan yang diharapkan. Di bidang manajemen menurut Robert R. Katz dalam kutipan Moenir (1998:116) mengatakan bahwa ada 3 jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki oleh setiap manajer agar dapat melaksanakan tugasnya memimpin secara, berdayaguna dan berhasil yaitu kemampuan teknik (technical skill), kemampuan bersifat manusiawi (human skill) dan kemampuan membuat konsep (conceptual skill).

Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Seperti diketahui bahwa orang bekerja selalu menggunakan paling tidak 4 unsur yang ada pada setiap orang yaitu otot, saraf, perasaan dan pikiran. Dengan kombinasi yang berbeda derajat dari masing-masing unsur tergantung pada jenis pekerjaan yang dilakukan (Siagian, 1997).

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang kami maksud di sini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Fungsi Sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga menghemat waktu.
 - b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa
 - c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
 - d. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
 - e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- Menimbulkan perasaan puas pada orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosionalnya.

Oleh karena itu di samping peranan sarana pelayanan sangat penting juga harus ditunjang oleh unsur peranan manusianya sendiri.

BAB III
GAMBARAN UMUM ASURANSI JIWA BERSAMA
BUMIPUTERA 1912 KANTOR
CABANG UJUNG PANDANG

3.1 Sejarah Singkat Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah, dengan nama “ Onderlingen Levensverzekering Maatschappij Persatoean Goeroe-Goeroe Hindi Belanda “ atau di singkat O.L.Mij.PGHB. Perusahaan ini di gagas dan didirikan oleh mas Ngabehi Dwidjosewojo, seorang guru di Yogyakarta yang juga sekretaris Boedi Oetomo sebuah organisasi yang mempelopori gerakan kebangkitan nasional, dua orang guru lainnya yaitu Mas Karto Hadi Soebroto dan Mas Adimidjojo turut mendirikan perusahaan ini, masing masing sebagai Direktur dan Bendahara. Bersama R. Soepadmo dan M. Darmowidjojo, kelima pendiri yang juga O.L.Mij. PGHB ini menjadi pemegang polis yang pertama.

Bumiputera memulai usahanya tanpa modal. Pembayaran premi pertama oleh kelima tokoh tersebut di anggap sebagai modal awal perusahaan, dengan syarat Uang Pertanggungan tidak akan di bayarkan kepada ahli waris pemegang polis yang meninggal sebelum berjalan tiga tahun penuh. Para pengurus saat itu juga tidak mengharapkan honorarium, sehingga mereka bekerja dengan sukarela.

Pada mulanya perusahaan hanya melayani para guru sekolah Hindia Belanda, kemudian perusahaan memperluas jaringan pelayanannya ke masyarakat umum, dan mengganti namanya menjadi O.L.Mij. Boemi Poetera, yang sekarang di kenal sebagai Bumiputera 1912.

Pada tahun 1921, Perusahaan berpindah ke Yogyakarta. Pada tahun 1934 perusahaan melebarkan sayapnya dengan membuka cabang cabang di Bandung, Jakarta, Surabaya, Palembang, Medan, Pontianak, Banjarmasin dan Makassar.

Dengan demikian berkembangnya AJB Bumiputera 1912, maka pada tahun 1958 secara bertahap kantor pusat di pindahkan ke Jakarta, dan pada tahun 1959 secara resmi kantor pusat AJB Bumiputera 1912 berdomisili di Jakarta.

Selama lebih sembilan dasawarsa, Bumiputera telah berhasil melewati berbagai rintangan yang amat sulit, antara lain pada masa penjajahan, masa revolusi, dan masa-masa krisis ekonomi seperti sanering di tahun 1965 dan krisis moneter yang di mulai pada pertengahan tahun 1997.

Salah satu kekuatan Bumiputera 1912 adalah pada kepemilikan dan bentuk perusahaannya yang unik, di mana Bumiputera adalah satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk “ mutual “ atau “ usaha bersama “, artinya pemilik perusahaan adalah para pemegang polis, bukan pemegang saham. Jadi perusahaan tidak berbentuk PT atau Koperasi. Hal ini di karenakan premi yang di berikan kepada perusahaan sekaligus di anggap sebagai modal. Badan Perwakilan Anggota merupakan perwakilan para pemegang polis ikut serta menentukan garis-garis besar haluan perusahaan, memilih dan mengangkat direksi, dan ikut serta mengawasi jalannya perusahaan.

Kini, kantor pusatnya di Jakarta, pengurus Bumiputera mengendalikan perusahaan yang jaringannya tersebar di seluruh penjuru tanah air dan melakukan hubungan internasional dengan rekan-rekan negara lain.

Pengurus juga mengendalikan kelompok usaha Bumiputera yang terdiri dari anak perusahaan, asosiasi dan penyertaan, antara lain :

Anak Perusahaan / Yayasan :

- Bumida Bumiputera (Asuransi Kerugian)
- PT Wisma Bumiputera (peroperti)
- PT Mardi Wulyo (Penerbitan dan Percetakan)
- PT Eurasia Wisata (Tour & Travel)
- Bank Bumiputera Indonesia (Perbankan)
- PT Informatics OASE (Teknologi Informasi)

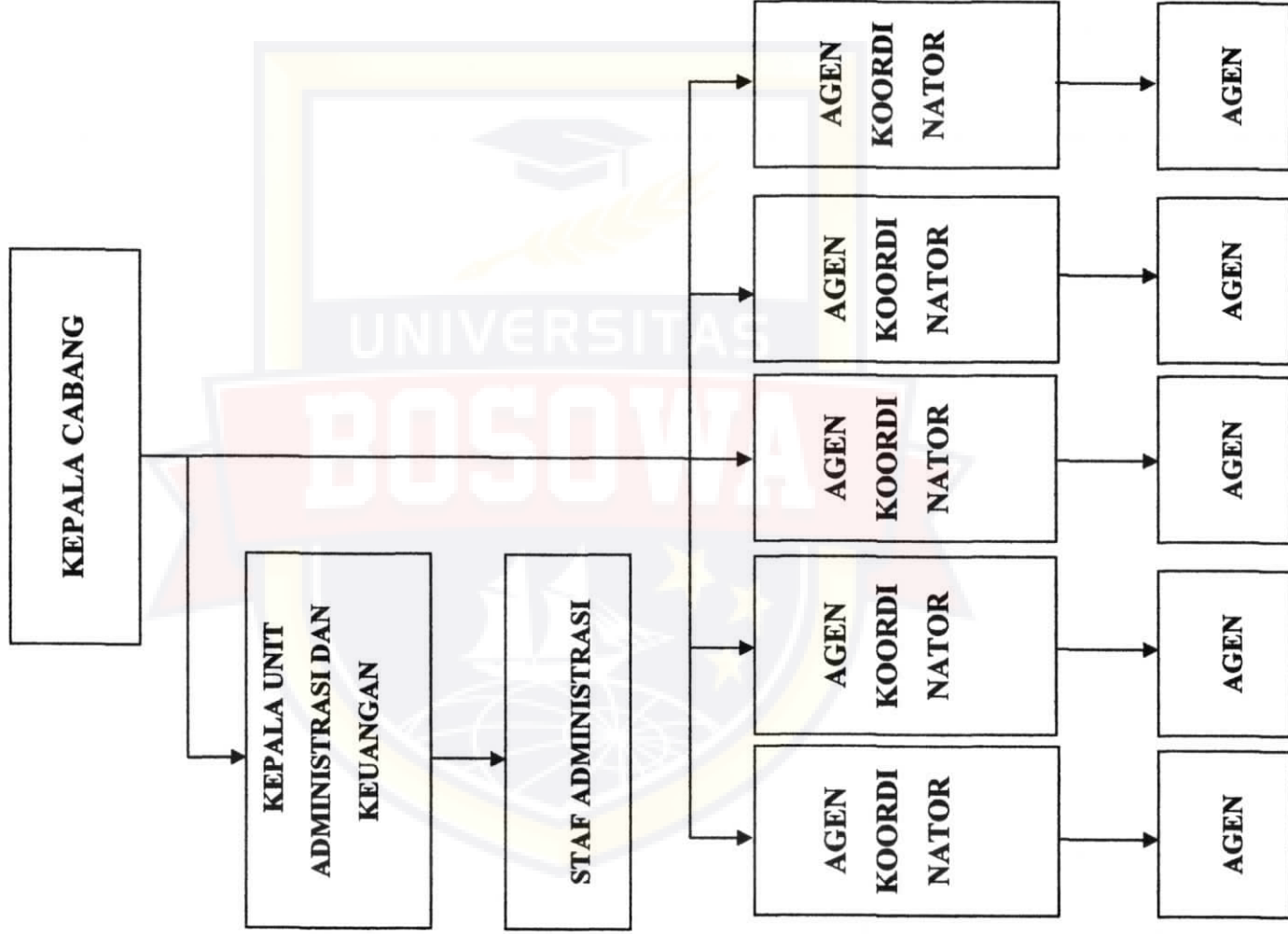
- PT Bumi Wisata (Perhotelan : Bumi Wijaya Hotel-Depok, Hyatt Regency, Surabaya)
- PT Bumiputera Mitrasarana (Jasa Konstruksi)
- Yayasan Dharma Bumiputera (Pendidikan : STIE Dharma Bumiputera)
- Yayasan Bumiputera Sejahtera (Pengelolaan Kesejahteraan Karyawan)
- Dana Pensiun Bumiputera (Pengelola Dana Pensiun Karyawan)
- Bumiputera Capital Indonesia
- Asosiasi / Penyertaan:
- PT Bumiputera BOT Finance (Leasing & Financing)
- PT Damai Indah Padang Golf (Pengelola Padang Golf)
- PT Suka praja padang Golf
- PT Preton Nusantara (pengelola Padang Golf)
- PT Kyoai Medical Centre (Medical Check Up)
- PT Langen Kridha Pratyangga Pengelola Padang Golf
- PT Dago Endah (Pengelola Padang Golf)

Di abad ke-21 ini, dalam kiprahnya membangun bangsa di tengah arus globalisasi sekaligus mewujudkan cita-cita dan idealisme para pendiri AJB Bumiputera 1912, di benak dan di hati para pemegang polis serta masyarakat Indonesia ingin selalu berada dan menjadi “ asuransinya bangsa Indonesia “.

3.2 Struktur Organisasi

Setiap organisasi, baik yang tergolong besar maupun yang berskala kecil harus mempunyai struktur organisasi yang jelas, serta tersusun dengan baik untuk menunjang pelaksanaan tugas-tugas operasional, sehingga akan jelas tugas dan wewenangnya. Dalam kenyataanya dengan adanya sturktur organisasi yang baik dapat mendorong kerjasama yang baik antara satu karyawan dan karyawan lainnya di suatu perusahaan atau organisasi. Pada Kantor Cabang ujung Pandang struktur organisasinya secara jelas terlihat pada bagan berikut :

STRUKTUR ORGANISASI



3.3 Tugas Dan Wewenang

1. Field Underwriter / Agen :

- a. Melakukan pengamatan kesehatan fisik calon tertanggung :
 - Riwayat kesehatan
 - Aktifitas sehari-hari
 - Gaya hidup
 - Kebiasaan buruk
 - b. Menaksir nilai ekonomi sesuai dengan tingkat profesionalisme calon tertanggung.
 - c. Meneliti Hubungan Kepentingan Asuransi
 - Orang tua dengan Anak
 - Suami dengan Isteri
 - Perusahaan Berbadan Hukum (PT / CV / Fa / Koperasi) dengan karyawan
 - Kreditur berbadan Hukum dengan Debitur
 - d. Kelayakan keuangan calon Pemegang Polis
 - Penghasilan tetap + penghasilan tambahan
 - Kewajiban kepada pihak ke-tiga
 - e. Memandu Pemegang Polis dalam mengisi Surat Permintaan
 - f. Melengkapi Surat Permintaan sesuai persyaratan
2. Supervisor dan Kepala Unit Operasional
 - Memeriksa kebenaran pengisian Surat Permintaan dan kelengkapannya
 - Recheck produksi, Uang Pertanggungan sampai dengan Rp 50.000.000,- atau US.\$ 5.000.00
 3. Kasir :

Menerima dan Membuku Setoran Premi Pertama

4. Kepala Unit Administrasi dan Keuangan

- Meneliti dan verifikasi Surat Permintaan dan Kelengkapannya
- Mengentry data Surat Permintaan yang telah diverifikasi
- Mengirim data Surat Permintaan ke kantor Cabang
- Surat Permintaan Medical dan Kelengkapannya

5. Kepala Cabang :

1. Recek produksi :
 - Uang Pertanggung di atas Rp. 50.000.000,- s/d Rp. 100.000.000,-
 - Uang Pertanggung di atas US. \$. 5,000.00 s/d US. \$. 10,000.00
2. Meneliti dan mengesahkan kebenaran pengisian Surat Permintaan
3. Menandatangani Surat Permintaan

3.4 Falsafah, Visi dan Misi

1. Falsafah

Sebagai perusahaan perjuangan, Bumiputera memiliki falsafah sebagai berikut :

a. Idealisme

Senantiasa memelihara nilai-nilai kejuangan dalam mengangkat kemartabatan anak bangsa sesuai sejarah pendirian Bumiputera sebagai perusahaan perjuangan.

b. Kebersamaan

Mengedepankan sistem kebersamaan dalam pengelolaan perusahaan dengan memberdayakan potensi komunitas Bumiputera dari, oleh dan untuk komunitas Bumiputera sebagai manifestasi perusahaan rakyat.

c. Profesionalisme

Memiliki komitmen dalam pengelolaan perusahaan dengan mengedepankan tata kelola perusahaan yang baik (good corporate

governance) dan senantiasia berusaha menyesuaikan diri terhadap tuntutan perubahan lingkungan.

2. Visi

Asuransi Jiwa Bersama 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.

3. Misi

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

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

Berdasarkan data yang diperoleh dari lokasi penelitian bahwa pegawai / karyawan yang bekerja pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang, seluruhnya adalah 40 orang. Para pegawai tersebut terdiri dari satu orang Kepala Cabang, satu orang Kepala Urusan Administrasi dan Keuangan, tiga orang Staf Dinas Dalam, enam orang Supervisor, 29 orang agen.

1. Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Sebagaimana ditentukan diatas bahwa jumlah karyawan / pegawai Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang seluruhnya sebanyak 40 orang. Yang terdiri dari 12 orang yang berjenis kelamin laki-laki dan 28 orang berjenis kelamin perempuan. Untuk mengetahui keadaan pada kantor ini, berikut tabel :

Tabel 1
Keadaan Pegawai Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912
Kantor Cabang Ujung Pandang

No	Jenis kelamin	Jumlah pegawai
1	Laki-laki	12
2	Perempuan	28
Jumlah		40

Sumber : Bagian Kepegawaian AJB Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang, Tahun 2011

2. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimiliki para pegawai / karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan atau instansi, tentunya akan sangat menunjang pelaksanaan tugas dan merupakan ukuran untuk mengetahui pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai yang bersangkutan. Tingkat pendidikan yang tinggi bisa menjadi suatu garansi atau jaminan akan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap karyawan yang terpilih sebagai pelaksana pelayanan administrasi

Untuk mengetahui komposisi pegawai / karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Keadaan Pegawai pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Jumlah pegawai
1	Sarjana	17
2	Diploma Tiga (D3)	17
3	SMA	6
Jumlah		40

Sumber : Bagian Kepegawaian AJB Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang, Tahun 2011

3. Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan / Kepangkatan

Dengan melihat tabel dibawah ini dapat diketahui bahwa pegawai pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang jumlah yang terbanyak ada pada G1.

Tabel 3
Keadaan pegawai / karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang

No	Golongan Kepangkatan	Jumlah
1	G5	1
2	G3	4
3	G1	35
Jumlah		40

Sumber : Bagian Kepegawaian AJB Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang, Tahun 2011

4. Keadaan pegawai / karyawan berdasarkan masa kerja

Masa kerja yang dimiliki oleh pegawai pada suatu instansi atau lembaga tentunya dapat dijadikan ukuran untuk mengetahui tingkat pengabdian dan kesetiaan pada suatu instansi / lembaga tersebut. Hal ini mengingat masa kerja, pegawai yang bersangkutan dianggap telah memberikan jasanya terhadap instansi atau lembaga dimana ia mengabdikan. Selain itu masa kerja menunjukkan tingkat pengalaman yang dimilikinya. Berikut tabel pegawai berdasarkan masa kerja :

Tabel 4
Keadaan Pegawai Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912
Kantor Cabang Ujung Pandang Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa kerja (Tahun)	Jumlah pegawai
1	0 - 5	3
2	6 - 15	26
3	16 - 25	10
4	26 tahun ke atas	1
Jumlah		40

Sumber : Bagian Kepegawaian AJB Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang, Tahun 2011

Dengan memperhatikan data pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa jumlah yang paling tinggi ada pada masa kerja 6 – 15 tahun sebanyak 26 orang, dan yang paling terendah ada pada masa kerja 26 tahun keatas sebanyak 1 orang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

I. Pelayanan Administrasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Pada Kantor Cabang Ujung Pandang

Menurut pengamatan penulis dari hasil wawancara dengan segenap pegawai Kantor Asuransi Jiwa Bersama Cabang Ujung Pandang sistem pelayanannya sudah baik, hal ini dengan melihat pemberian pelayanan jasa asuransi di dalam lingkungan kerja atau daerah lingkungan kepentingan untuk memperlancar pelayanan kepada setiap nasabah. Pada bagian lain juga ditekankan perlu adanya kesinambungan antara petugas jasa asuransi dengan penjagaan pelayanan purna jual, sebagaimana dalam struktur organisasi yang telah disepakati dan di jalankan selama ini.

Namun demikian, dalam hal ini Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang terkadang menemui hambatan juga mengenai adanya kebijakan dari manajemen yang terkadang tidak sinkron dengan para petugas jasa layanan asuransi di lapangan, menyebabkan arus informasi yang sebenarnya kepada nasabah kurang lengkap karena kurangnya pemahaman ataupun penguasaan produk yang akan dipasarkan kepada calon nasabah. Pada sisi lain sistem administrasi pelayanan di kantor ini juga mengacu pada pembagian struktur organisasi, dimana yang paling banyak berkompeten adalah para petugas pemasar asuransi yang biasa disebut dengan agen. Segenap petugas yang ada diposisi keagenan saling memberikan masukan manakala terdapat kendala dalam pelayanan yang biasanya didapatkan pada saat melakukan proses penjualan produk ataupun proses pelayanan yang terjadi disaat terjun kelapangan. Dan hal ini biasanya dirumuskan pada rapat mingguan, sehingga masalah pelayanan administrasi dalam kurun waktu sepekan terselesaikan itu juga.

Selain itu pada bagian administrasi secara jelas dalam dokumen atau arsip yang menampung segala aktifitas perusahaan dirumuskan dalam bentuk file yang tertata dengan optimal, sehingga pada rapat bulanan antara pihak staff administrasi, petugas asuransi dengan pimpinannya secara jelas telah diketahui apa pokok utama yang dibahas dalam bulan tersebut. Pada bagian administrasi pun terbagi lagi menjadi beberapa bagian tergantung dari kegiatan yang diemban seperti ada bagian surat masuk dan keluar, penerimaan polis dari nasabah yang sudah jadi, adanya komunikasi antar sesama didalam lingkup kantor, dsb. Untuk mengukur sejauh mana pelayanan administrasi di lingkup Kantor Cabang Ujung Pandang, manajemen administrasi memuat tentang saran dan kritikan, serta berbagai inovasi bagi pengembangan proses pelayanan selanjutnya, hal-hal yang perlu dirubah, sistem pelayanan yang telah berlangsung, dan bagaimana kedepan yang paling pokok diperhatikan. Prihal ini berlaku bagi semua yang termasuk dalam struktur organisasi khususnya pada Asuransi Jiwa Bersama 1912 pada Kantor Cabang Ujung Pandang, yang tiap bulannya diadakan rapat bulanan setiap minggu pertama. Terkadang juga aturan administrasi mengadakan peninjauan langsung kelapangan dengan cara bersilaturahmi kepada para nasabah akan bagaimana dengan pelayanan yang selama ini didapatkan dari para petugas yang selama ini melayaninya., sehingga secara tidak langsung menjadi bahan rapat dengan seluruh staff, para petugas jasa asuransi yang biasa disebut dengan supervisor, dan agen, namun terkadang rapat biasanya bersifat dadakan, dalam artian tanpa jadwal yang jelas, sehingga menjadi “*pressure*” (tekanan) tersendiri bagi agen asuransi yang biasa terjun kelapangan, sebab kesiapsediaan harus selalu ditegakkan.

Dalam pelayanan administrasi dikantor ini agar seluruh pegawai mentaati sistem yang telah ditetapkan, maka diberlakukan adanya sanksi atau ganjaran bagi yang melanggar aturan administrasi yang telah tersusun, biasanya dalam bentuk somasi (teguran) agar yang bersangkutan sadar akan kewajiban dan hak yang harus dijalankan, ini dilakukan maksimal 3 X somasi, bila tetap melanggar maka

diadakan pemanggilan atas dasar pelanngar terhadap pimpinan bagian yang melanggar dalam mencari solusi yang terbaik, namun jika masih tidak ada perubahan maka dijadikan notulen rapat yang akan terbaik bagi bersangkutan, tapi biasanya tetap dalam batas toleransi agar kesan persatuan tetap berjalan dan terjalin dengan baik. Yang paling pokok diteraokan disini adanya tingkat kedisiplinan yang tinggi seperti harus datang dan pulang dengan tepat waktu, dan tentunya pencapaian target yang ttelah ditetapkan oleh manajemen.

Untuk memperlancar aktivitas perusahaan, bagian administrasi dilengkapi fasilitas penunjang seperti komputer dengan fasilitas yang telah lengkap yang dalam penggunaannya dinamakan dengan “bumiputera in line” yang dapat memantau aktifitas proses pelayanan kepada nasabah. Petugasapun selalu mengkoordinasikan kegiatan yang terkait dengan kegiatan proses pelayanan jasa guna menjamin kelancaran para petugas dan semua terjalin dengan jalinan koordinasi antara kepala cabang, kepala unit administrasi dan keuangan serta para petugas yang berdinasi dalam maupun luar. Denga demikian pelayanan administrasi yang ada di kantor Cabang Ujung Pandang lebih mengedepankan rasa persatuan dan kesatuan. Toleransi dan sistem yang intens antar segenap seluruh pegawai, petugas sehingga tidak ada masalah yang dihadapi yang tidak teratasi sebagaimana tugas dan wewenang dari administrator.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka berbagai faktor-faktor pendukung pelayanan administrasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang termaktub dengan jelas pada tabel berikut. Data ini diperoleh melalui quisioner sebagai instrumen utama dalam penelitian ini dan disajikan dalam tabel untuk setiap pertanyaan aspek-aspek faktor yang diteliti sebagai berikut:

Tabel 1.
Kesadaran karyawan dalam melaksanakan kewajiban tugas

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Baik	19	47,50
B	Cukup baik	21	52,50
C	Kurang baik	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Dari tabel diatas terdapat 19 responden atau sekitar 47,50 % yang alternatif jawabannya baik. Ini membuktikan bahwa para karyawan sadar akan tugas yang diberikan, dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sehingga dalam penuntutan hak tidak ada masalah. Lebih jauh kedepan aspek penunjang ini adalah cerminan dalam menghindari adanya masalah hak karyawan hanya karena kesadaran karyawan dalam kewajiban kerja tidak terantisipasi dan terealisasi.

Sekitar 52,50 % dari responden alternatif jawabannya cukup baik dan tidak ditemukan alternative jawaban tidak pernah pada point penunjang tersebut. Statement diatas menjadi ukuran bahwa karyawan yang ada pada kantor tersebut, telah mengenal akan apa itu hak dan kewajiban dalam konsistensinya di dunia kerja. Manfaat yang diperoleh akan menyelaraskan kerja mereka tanpa tekanan dan bebas berimprovisasi dalam instansi tempat mengaplikasikan pendalaman akan hak dan kewajibannya, walaupun sulit untuk mencapai kesepakatan hak dan kewajiban yang selalu seimbang (terkadang ada halangan) tapi itu merupakan proses pendalaman hak dan kewajiban itu sendiri.

Dengan adanya kesadaran karyawan dengan sendirinya, hal-hal yang mengenai tugas di kantor akan dirasakan sebagai suatu kewajiban tiap individu yang bekerja dalam lingkup perkantoran dimanapun setiap individu melakukan suatu aktivitas perkantoran, sehingga hal yang di inginkan oleh manajemen perkantoran dapat dipenuhi dengan hasil yang sangat memuaskan dengan hasil imbal balik yang memuaskan juga.

Tabel 2.
Kesungguhan karyawan tidak mengenal waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	15	37,50
B	Kadang-kadang	25	62,50
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Pada tabel 2 karyawan sebagai pelaksana harian dalam suatu instansi / perusahaan sangat membantu dalam pencapaian maksimalisasi antara input dan output yang dijalankan. Kemampuan karyawan dalam memaknai dan menyadari akan kewajibannya dengan sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab bahkan tidak mengenal waktu menjadi aplaus tersendiri dari aturan terhadap penilaian prestasi kerja bawahannya. Dalam melaksanakan tanggungjawab dari pimpinan bagi bawahannya adalah beban manakala tidak sesuai dengan target yang diinginkan suatu organisasi, namun demikian kita juga harus memiliki sisi lain yang menjadi faktor mengapa terkadang pelaksanaan tugas tidak seperti yang diinginkan. Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang, sebagai salah satu diantara sekian banyak instansi atau perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perasuransian di kawasan Indonesia Timur khusus pada aspek kesungguhan karyawan dalam melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab, dari hasil analisis penulis terdapat sekitar 37,50 % yang alternative jawabannya selalu dari 15 responden yang diteliti.

Bertitik tolak pada hal di atas, dengan jelas nampak bahwa kesungguhan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab betul-betul mereka berusaha dalam mencapai keinginan dari atasan sesuai dengan aturan target yang ingin disesuaikan dengan visi dan misi perusahaan. Bagaimanapun kesungguhan

karyawan dalam mencoba/berusaha menjalani tugas yang diberikan tanpa didorong oleh rasa keikhlasan, sulit kiranya hasil kerja akan berkualitas dan maksimal. Kesungguhan karyawan ini bahkan tidak mengenal waktu, meskipun pada dasarnya di kantor ini tidak dikenal adanya jam lembur, namun mereka selalu menggunakan waktu seefektif mungkin dalam menyelesaikan pekerjaan yang tertunda, dimana bila pekerjaan menumpuk, terkadang mereka membawa pulang kerumah untuk menuntaskan pekerjaan tersebut.

Kadang-kadang sebagai alternative jawaban pada point aspek penunjang di Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang ini dari 25 responden ada sekitar 62,50 % yang melaksanakan tugas sesuai dengan penuh tanggungjawab, tapi tak jarang mereka menemui hambatan, dalam artian penyelesaian tidak maksimal, tapi tidak pernah sekalipun responden yang tidak pernah melaksanakan tugas yang tidak sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab dengan tingkat persentase kosong. Ini menandakan bahwa karyawan yang terpilih menjadi asset sesuai dengan perumusan kebutuhan dan kepentingan perusahaan yang bersangkutan.

Tabel 3
Pelaksanaan dan penyelesaian tugas setiap hari

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	10	25,00
B	Kadang-kadang	30	75,00
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Agar citra perusahaan dimata konsumen tetap menjadi bagian penting dalam memberikan pelayanan bagi mitra usahanya, maka pihak atasan selalu berusaha untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang di bebankan pada karyawannya agar diselesaikan dengan baik. Menurut olah data penulis dalam hal

ini pada tabel 3 ada sekitar 25,00 % dari total responden yang selalu melaksanakan tugas yang di bebaskan tiap hari dari total responden yang diteliti sebanyak 10 responden. Intensitas karyawan akan pelaksanaan dan penyelesaian tugas yang diberikan padanya mencerminkan bagaimana pentingnya keberadaan mereka dalam menunjang aktifitas kantor yang dijalani.

Sedangkan alternative jawaban kadang-kadang tugas yang dibebankan karyawan dalam pelaksanaan dan penyelesaiannya dalam tiap hari dengan baik hanya dicapai 75,00 % dari 30 responden. Secara tidak langsung dapat diukur bahwa adanya kepentingan dan kebutuhan karyawan yang berbeda-beda memungkinkan untuk terjadinya kondisi seperti ini. Tetapi mereka tetap berusaha untuk bagaimana dalam tiap harinya mereka mengaktualisasikan kemampuan yang dimiliki dengan peningkatan kualitas kerjanya. Olehnya itu antara karyawan dan segenap pelaku penentu kebijakan dibutuhkan adanya jalinan komunikasi yang intens, sehingga mereka pun tahu mengapa sampai pelaksanaan tugas dan penyelesaiannya yang diberikan tiap hari pada karyawan tidak sesuai dengan harapan.

Argumen diatas mencerminkan, bahwa usaha mereka terhadap peningkatan kapabilitas terhadap kantor selalu diperhatikan dengan tidak ditemukannya jawaban tidak pernah dengan hasil nol persentase.

Tabel 4
Pekerjaan diselesaikan dengan baik

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	25	62,50
B	Kadang-kadang	15	37,50
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Selanjutnya, tabel 4 diatas menggambarkan sekilas tentang keadaan yang ada di Kantor Cabang Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Ujung Pandang, khususnya tentang fasilitas penunjang yang selalu menjadi perhatian bagi penentu kebijakan di sana membawa dampak yang banyak terhadap pencapaian visi dan misi mereka. Hal ini nampak secara jelas pada adanya aspek pekerjaan yang dilaksanakan dengan baik oleh karyawan. Point menjadi *measure* (ukuran) terhadap kepercayaan yang diberikan pihak instansi terhadap bawahannya. Pada lampiran tabel 4 untuk alternative jawaban selalu diselesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik didapati responden yang menjawab demikian sebanyak 25 responden atau 62,50 %. Ini menandakan bahwa tingkat motivasi kerja karyawan selalu terpacu dengan adanya rasa penghargaan yang tinggi akan kerja mereka dengan penyediaan fasilitas penunjang atau pendukung.

Memang tidak dapat dipungkiri bahwa yang selalu menjadi incaran bagi pelaku kerja untuk tetap konsen pada satu objek kerja, karena adanya kondisi kerja yang mendukung pada penyediaan sarana. Banyak ditemukan pelaku pekerja yang mencari incaran objek lain pada kerja yang dijalani karena faktor kurangnya kesadaran penentu kebijakan dalam memperhatikan hal kecil seperti penyediaan fasilitas penunjang bagi karyawannya. Akibatnya keluar masuk kerja bagi pencari kerja nampak dimana-mana. Kembali pada aspek tersebut, khusus di Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang, hanya ditemukan 37,50 % responden yang alternative jawabannya kadang-kadang atau sebanyak 15 responden, khusus bagi responden ini, mungkin tingkat kebutuhan mereka yang melebihi kapasitas pendapatan yang diperoleh, akibatnya penyediaan fasilitas perusahaan yang tersedia tidak cukup dan merasa tidak puas.

Tidak adanya alternative jawaban tidak pernah pada pemilihan aspek tersebut, sekalian menjadi penilaian tersendiri bagi kantor ini bahwa dalam bentuk job bagaimanapun fasilitas penyedia sarana penunjang selalu diperhatikan dalam mediator yang telah disesuaikan dengan kerja mereka. Pekerjaan yang diselesaikan dengan baik oleh karyawan menjadi kepuasan tersendiri dan

mengurangi beban bagi pimpinan kantor atau biasa disebut dengan kepala cabang, karena yang terpikir lagi pada pemikiran yang lain. Dalam artian tanggung jawab karyawan akan tugas yang dibebankan padanya mampu terselesaikan dengan baik. Hal ini akan berpengaruh terhadap aktifitas keseharian di kantor ini. Inilah yang menjadi ciri dan karakter kantor dalam menjadikan karyawan konsisten pada pekerjaan yang telah dijalani dan disepakati bersama.

Tabel 5
Melaksanakan Tugas Sesuai Dengan Pedoman

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	33	82,50
B	Kadang-kadang	7	17,50
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Dalam tabel 5 pada dasarnya sistem, prosedur, metode kerja dalam struktur organisasi menjadi saling membutuhkan, karena prosedur dan metode kerja meskipun pada intinya terkadang saling bersinggungan tetapi tetap dalam kesinambungan kerja. Begitupun metode kerja selalu sejalan dengan prosedur dan sistem yang telah disusun, dengan demikian masing-masing bagian akan bisa bekerja sesuai dengan sistem yang telah dibagi pada job yang disepakati. Walaupun ada pengembangan pada pelaksanaan kerja nanti tetap berlandaskan pada sistem dan prosedur yang terinci. Hal ini pula yang terkadang suatu organisasi menjadi macet oleh kurangnya kekompakan sistem, prosedur, dan metode kerja.

Bertitik tolak dari hal di atas, maka semua karyawan di instansi ini selalu ditekankan untuk bekerja pada pedoman yang telah ditentukan. Hal ini membuktikan bahwa begitupun pentingnya dalam suatu organisasi memiliki patokan tertentu dalam menjalankan aktifitas semua yang telah tersusun. Karena

pada pedoman itulah jikalau terdapat kekeliruan kerja karyawan akan cepat teratasi dengan kembali mempelajari padoman yang telah ditetapkan khusus job yang ditangani masing-masing karyawan. Demikian halnya pada organisasi ini, terlihat jelas bahwa dari 40 responden terdapat 33 orang yang alternatif jawabannya selalu, ini berarti ada 82,50 % yang selalu menekankan pada job yang diamban pada pedoman yang telah ditentukan. Banyak kasus di lapangan dalam hal yang memiliki unit kecil, di mana faktor pedoman menjadi alasan kuat dalam menjalankan aktifitas di lingkungan kerja. Contoh kecil yang bisa kita teladani bagaimana tunanetra yang buta akan penglihatan, tetapi secara pasti dia bisa melangkah kemanapun yang ia inginkan, secara logika tidak mungkin karena mata sebagai jendela dunia ternyata tertutupi oleh kondisi yang memprihatinkan, tapi dengan pedoman kuat yang tertulis secara dini dan teratur membuat ia tampil percaya diri, bahkan demikian mereka dapat belanja dan berkarya, yang menjadi kebanggaan bagi orang lain yang menikmati daya upaya mereka yang miliki.

Berbicara dalam dunia kerja memang haruslah selalu punya pondasi yang kuat dalam menunjang unsur lain agar dapat berdiri kokoh, tegak dan berkesinambungan. Sebagai wujud dalam pengoptimalisasian kerja, pelaksanaan tugas harus disertai dengan tanggung jawab masing-masing karyawan, sehingga hak yang didapat balance atau seimbang dengan kewajiban yang diperintahkan. Tingkat pedoman yang ditekankan pada karyawan pun harus mengacu pada kondisi dan pola lingkungan kerja yang ada, hal ini dimaksudkan agar ketimpangan dunia kerja tidak terjadi. Segala hal yang menjadi elemen dalam penegakan pedoman yang kokoh pada diri karyawan menjadi bagian tersendiri bagaimana seorang karyawan menyikapi problematika yang dihadapi disesuaikan dengan pedoman kerja yang telah ditetapkan. Begitu pentingnya pedoman dalam melaksanakan kerja merupakan *pressure* (tekanan) tersendiri bagi para pelaku kerja dalam kondisi bagaimanapun. Pedoman yang disepakati bersama dalam perumusan metode kerja sangat menunjang pada unit pelaksanaan sistem, prosedur yang berlaku.

Tabel 6
Penerapan sanksi yang melanggar aturan

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	21	52,50
B	Kadang-kadang	19	47,50
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Dari tabel 6 diatas, maka dapat di paparkan suatu penjelasan sebagai berikut, bahwasanya, adanya penerapan sanksi yang melanggar aturan juga menjadi aspek penunjang kelancaran tanggung jawab sebagai asuransi pengguna jasa, ini tercermin pada adanya tingkat persentase yang diperoleh responden alternative jawaban selalu sebesar 52,50% dari 21 responden. Mereka menganggap bahwa dengan kebijakan itu akan mendorong mereka dalam berhati-hati dalam tindakan kerja yang dilakoni sehingga kualitas kerja tiap karyawan dapat optimal.

Walaupun mereka menyadari bahwa dalam penerapan sanksi yang melanggar aturan tidak dengan semena-mena, tetapi tetap pada adanya rasa saling menghormati dan saling membutuhkan akan sumber daya yang digunakan, sehingga biasanya manakala ada karyawan yang melanggar aturan di tempuh dengan cara peneguran dulu dengan 3 kali somasi, hal inipun dilakukan dengan adanya rasa saling keterbukaan, sehingga tidak ada kesan tertutup dan merasa ditekan. Adanya alternative jawaban kadang-kadang dari responde sebanyak 19 orang atau 47,50% menandakan bahwa rasa kesadaran yang tinggi bagi karyawan nampak dengan kadang-kadang diterapkan sanksi bagi pekerjaanya, berarti tingkat kesalahan di kantor ini kurang, dan betul-betul mereka bekerja dengan penuh tanggung jawab akan hak dan kewajiban mereka, ini terlihat pada tidak

ditemukannya jawaban tidak pernah pada alternative jawaban yang ketiga pada Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang.

Tabel 7
Perumusan aturan tentang musyawarah untuk mufakat

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	40	100,00
B	Kadang-kadang	-	-
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Pada tabel 7, adanya perumusan suatu masalah dengan cara musyawarah untuk mufakat benar-benar berlaku dan diterapkan dalam pemberlakuan aturan ini kepada segenap karyawan tanpa terkecuali. Ini dibuktikan dari hasil responden dimana pada jawaban A yaitu selalu selalu sebanyak 40 responden atau keseluruhan responden menjawab selalu yaitu 100%.

Tabel 8
Pembuatan aturan yang sifatnya mengikat

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	21	52,50
B	Kadang-kadang	19	47,50
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Halnya dengan pembuatan aturan pada kantor ini tidak hanya pada kepentingan karyawan terwakili dengan hasil yang telah disepakati. Karena secara logika, berbicara akan masalah aturan ini sifatnya paling sensitive bagi pelaku

kerja karena menyangkut karakter dan ciri khas tiap karyawan. Jadi harus secara hati-hati dalam merumuskan 1 point aturan disetiap organisasi. Memang aturan menjadi pedoman dalam tiap langkah yang menjadi tujuan suatu perusahaan, tetapi tidak boleh terlepas dari akan hak dan kewajiban juga

Banyak pekerja dalam suatu perusahaan/instansi yang mengeluhkan akan ketatnya suatu aturan yang ada ditempat mereka bekerja sehingga merasa tertekan dan tidak nyaman tentunya. Meskipun pada intinya hanya tempat itulah yang menjadi sumber mata pencahariannya manakala kondisi demikian telah terjadi maka tingkat *satisfaction* (kepuasan) antara pemberi wewenang dan yang diberi wewenang tidak terjalin lagi, sehingga muncul macam penyelewengan yang menciptakan ketidak harmonisan kerja. Pada Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang, sifatnya mengikat dalam artian disesuaikan dengan situasi dan kondisi dikantor ini, dimana alternative jawaban bagi responden yang menjawab selalu ada sekitar 52,50 % dari 21 responden. Secara tidak langsung merupakan aturannya mengikat tetapi selalu dilandasi oleh kebijakan kondisi yang mendukung. Aspek ini sama dengan penerapan sanksi bagi yang melanggar aturan juga ada 52,50 %.

Pembatasan aturan yang dilandasi oleh rasa saling bertanggung jawab akan menghindari terjadinya ketimpangan-ketimpangan kerja, pada point ini terkait dengan Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang kadang-kadang sebagai alternative jawaban akan aspek tersebut terdapat sekitar 47,50 % dari 19 responden, dan tidak ditemukan jawaban satupun pada alternative jawaban tidak pernah. Pada intinya pembuatan aturan akan mengarahkan pada kenyamanan dalam lebih mengaplikasikan ilmu yang diperoleh pada job yang ditugaskan dengan mencerminkan rasa saling peduli akan pentingnya tugas mereka terhadap maju tidaknya suatu organisasi, untung ruginya suatu usaha. Olehnya itu kembali pada intinya adanya komunikasi, kerjasama, dan tanggung jawab yang tinggi menjadi wadah dalam menggalang persatuan terhadap visi dan misi yang diemban.

Tabel 9
Pengaturan mekanisme kerja mampu menghasilkan
pelayanan yang memadai

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	22	55,00
B	Kadang-kadang	18	45,00
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Pada Tabel 9, Adanya pengaturan mekanisme kerja mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Namun demikian tidak bisa dijadikan faktor penentu sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan pokok kegiatannya masih banyak variabel lain yang harus diperhitungkan dalam menarik kesimpulan berhasil tidaknya suatu perusahaan. Aspek tentang pengaturan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai bagi Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang turut menjadi faktor penunjang dalam aktifitasnya. Terdapat sekitar 55,00 % responden alternative jawabannya selalu atau 22 responden, dimana mereka dengan pengaturan mekanisme kerja berarti totalitas imajinasi pekerja akan lebih terarah tanpa ada jabatan lain yang harus dipikirkan dampaknya jelas terlihat pada bagaimana mereka mengusahakan sistem pelayanan yang memadai bagi pengguna jasa dan sesama karyawan sendiri khususnya dikantor ini.

Feedback yang diperoleh bagi karyawan adanya tingkat kepuasan bagi pengguna jasa dan karyawan, sehingga mereka selalu merasa tenang dan nyaman tanpa ada halangan dalam urusan administrasi. Merupakan selalu termotivasi dalam menggunakan jasa perasuransian karena manfaat yang diperoleh sangat membantu untuk menunjang masa depan baik disaat masih produktif ataupun sudah tidak lagi. Hanya terdapat 18 responden atau 45 % yang memberikan alternative jawaban kadang-kadang secara sekilas ditarik kesimpulan bahwa

adanya pengaturan mekanisme kerja terhadap pelayanan yang memadai selalu ditekan instansi lain dalam memuaskan konsumen ataupun nasabah yang menggunakan atau menyimpan ataupun menginvestasikan dananya dalam bidang asuransi terutama di Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang.

Dalam pelaksanaan tentang mekanisme kerja yang telah disepakati bersama haruslah dibarengi dengan adanya rasa saling bertanggung jawab akan keputusan yang telah dicapai secara mufakat. Ini berarti dalam mengkonsistensikan akan ketetapan tersebut dan semua turut mendukung dan menyepakati maka dibutuhkan adanya sanksi akan pelaku pekerja yang melanggar aturan tersebut, ini dimaksudkan jikalau terjadi kesalahan pada bagian tertentu dapat segera ditindak dengan mengacu pada aturan yang telah ditentukan. Banyak nilai positif yang diperoleh dengan penerapan sistem demikian diantaranya tingkat kecerobohan, kesalahan akan dikurangi dan maksimalisasi layanan akan tercapai.

Tabel 10
Dalam mengorganisir, fungsi pelayanan, dalam bentuk struktur dan mekanisme kerja diperlukan fasilitas penunjang

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	29	72,50
B	Kadang-kadang	11	27,50
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Pada lampiran Tabel 10 dimana ada 29 responden yang memberikan alternatif jawaban selalu dalam mengorganisir fungsi pelayanan dalam bentuk struktur dan mekanisme kerja ada fasilitas penunjang, sehingga membuat pekerja yang ada selalu merasa enjoy terhadap job yang diberikan kepada mereka, jadi

terdapat sekitar 72,50 % akan jawaban tersebut. Alternative jawaban kadang-kadang diperoleh tingkat persentase sebesar 27,50 % atau 11 responden.

Dari statement tersebut, mencerminkan bahwa jalinan kerjasama antara element sungguh begitu kuat, terbukti dengan begitu kuatnya perhatian akan hak dan kewajiban karyawan, khususnya adanya selalu tersedia fasilitas penunjang kerja terhadap aktifitas mereka, sehingga suasana kenyamanan kerja juga tercapai. Dengan demikian rasa saling menghargai menjadi ikatan tersendiri terhadap sosialisasi karyawan dalam membangun kebutuhan kerja dalam segala sektor, sehingga pengembangan kantor ini kedepan dapat terkoordinir.

Tabel 11
Sistem, prosedur, metode kerja dalam perusahaan ini saling berkaitan dalam kelancaran dan keberhasilan yang baik

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	35	87,50
B	Kadang-kadang	5	12,50
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Selanjutnya, adanya sistem, prosedur, metode kerja dalam perusahaan ini berdasarkan dari tabel 11 diatas, maka dapat di pahami keharusan untuk saling terkait pada aktifitas keseharian perusahaan ataupun organisasi. Tidak dipungkiri bahwa secara logika ukuran kesuksesan suatu organisasi dalam mengemban visi dan misinya sekilas terlihat dari data tabel diatas, dan memang tanpa sistem, hanya prosedur dan metode kerja yang berjalan sulit kiranya maksimalisasi suatu organisasi tercapai. Begitupun sebaliknya, walaupun pada dasarnya hanyalah sederetan kata yang singkat tapi aktualisasi di lapangan menjadi bagian penting pada produktifitas hasil yang di targetkan.

Dari tabel diatas dari hasil responden maka dapat dijelaskan bahwasanya terdapat 87,50% atau sebanyak 35 responden yang menjawab selalu yang menandakan bahwa sistem, prosedur, metode kerja dalam perusahaan ini saling berkaitan dalam kelancaran dan keberhasilan yang baik dan 12,50% atau sebanyak 5 responden yang memilih jawaban kadang-kadang.

Tabel 12
Di kantor ini ada lebih satu metode yang diterapkan dalam memperkuat organisasinya

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	20	50,00
B	Kadang-kadang	20	50,00
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Dalam tabel 12, pengembangan kreatifitas karyawan yang ada di Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang selalu diterapkan sistem atau metode yang tidak mengikat, maksudnya tidak terbatas pada satu metode saja sehingga karyawan pun tidak merasa terkekang dalam mengembangkan kemampuan mereka. Untuk memperkuat organisasinya ada sekitar 50 % dari 20 responden yang jawabannya selalu. Artinya bahwa pihak pimpinan memberikan keleluasaan berpikir bagi pekerjanya dalam mengoptimalkan imajinasi mereka terhadap persoalan yang muncul jikalau pada cara solusi yang telah dirumuskan bersama tidak menemukan jawaban.

Namun demikian pola kerja yang diteruskan tetap mengacu pada sistematika instansi dari struktur, sehingga jelas akan meminimalisasi timbulnya kesalahan pada aspek tertentu. Terlebih jika kita mengamati keadaan sekarang, dimana dengan teknologi yang serba modern bukan lagi jaminan bagi pekerja dalam melakoni kegiatannya pada satu metode saja, karena fasilitas pendukung

menjadi mediator dalam mengujicobakan sistem lain untuk pengembangan usaha. Halnya dengan jasa perasuransian, adanya tingkat kebutuhan yang selalu meningkat dan kepentingan yang berbeda-beda secara tidak langsung memaksa para pekerja untuk menggunakan metode yang simple, praktis, efektif, dan efisien laba yang diperoleh akan membantu kesejahteraan karyawan dan adanya pengembangan usaha dibidang lain.

Kadang-kadang juga merupakan alternative jawaban pada bagian ini hanya diperoleh tingkat persentase juga 50.00 % dari 20 responden dari 40 tabel yang diteliti. Secara sekilas di kantor ini telah diterapkan adanya kebebasan dalam berpikir, bertindak, dan mengekspresikan cara lain terhadap peningkatan produktifitas kerja dan hasil pada instansi ini, terlebih jasa perasuransian. Hal ini sangat penting karena berperan terhadap bagaimana hasil-hasil usaha perasuransian di suatu daerah yang jaraknya jauh antara kantor pusat dengan kantor cabang lainnya yang berada di pelosok desa.

Tabel 13
Pemenuhan tingkat kebutuhan sebanding dengan pendapatan

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	15	37,50
B	Kadang-kadang	25	62,50
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Selanjutnya, pada tabel 13 diatas, dalam realita dilapangan adanya tingkat kebutuhan yang terus meningkat sementara perluasan areal pemasaran mengalami fluktuasi menjadi alternatif mengapa orang berusaha untuk mencari pekerjaan. Upah / gaji adalah tujuan utama untuk setiap karyawan berusaha untuk memaksimalkan pikiran mereka terhadap tempat dimana mencari penghasilan

yang layak bagi kelangsungan hidup yang dijalani. Beberapa pun penghasilan yang diperoleh akan sangat berpengaruh terhadap hidup yang dijalani. Begitupun halnya dengan perusahaan, mereka selalu berusaha untuk memberika upah/gaji bagi pekerjanya terhadap pendapatan yang mampu menyeimbangkan tingkat pemenuhan kebutuhan mereka. Karena ini merupakan bagian yang paling sensitive bagi bawahan dalam kualitas kerjanya dan salah satu faktor penarik bagi perusahaan untuk tenaga kerjanya konsen pada perusahaan tersebut. Pada lampiran tabel 13 tentang pemenuhan tingkat kebutuhan yang sebanding atau tidak dengan pendapatan ditemukan sekitar 37,50 % responden yang jawabannya selalu. Walaupun pada kenyataannya alternative jawaban kadang-kadang didapatkan responden 25 atau sekitar 62,50 %. Hal ini terjadi karena mungkin mereka mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda.

Dikantor ini pemenuhan tingkat kebutuhan sebanding dengan pendapatan menjadi aktualisasi bagaimana intensitas akan pemberian hak-hak karyawan selalu diperhatikan termasuk tentang pendapatan yang selalu menjadi persoalan tersendiri terhadap kesejahteraan karyawan. Secara tidak langsung menjadi kecil terhadap kesejahteraan karyawan untuk tetap mengabdikan dirinya di perusahaan instansi tersebut. Sedangkan alternative jawaban tidak pernah tidak ditemukan, berarti ada pemenuhan tingkat kebutuhan selalu maksimal mengarah pada pendapatan.

Tabel 14
Tingkat pendapatan di ukur dari golongan, pendidikan, lama kerja, jabatan

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	40	100
B	Kadang-kadang	-	-
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Berdasarkan tabel 14 di atas nampak bahwa tingkat pendapatan yang diukur dari golongan, pendidikan, lama kerja, jabatan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 kantor cabang ujung pandang sebanyak 40 responden, maka yang menulis jawaban A diperoleh nilai sebesar 100,00 %. Ini menandakan bahwa di dalam lingkup kantor ini, seluruh karyawan dalam perusahaan ini secara langsung telah menunjukkan suatu kondisi dimana antara tingkat pendapatan yang diukur dari golongan, pendidikan, lama kerja, jabatan benar-benar telah diterapkan oleh pihak manajemen di daialm lingkup kantor cabang ujung pandang.

Tabel 15
Kecakapan karyawan

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Semua memenuhi persyaratan	31	77,50
B	Sebagian besar memenuhi	9	22,50
C	Hanya sebagian kecil	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Pada lampiran tabel berikut, pada point atau tabel 15 tentang kecakapan karyawan dalam memenuhi persyaratan kerja terdapat 31 responden yang menjawab semua memenuhi persyaratan atau sekitar 77,50 %. Sedangkan pada alternatif jawaban sebagian besar memenuhi persyaratan hanya diperoleh 22,50 % responden sebanyak 9 orang.

Hal ini membuktikan bahwa aspek kecakapan karyawan menjadi aspek penunjang dari 18 aspek yang dijadikan barometer dalam aktifitas keseharian Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Ujung Pandang. Alternatif jawaban sebagian kecil pada bagian ini tidak ditemukan responden yang menjawab demikian. Karena pada dasarnya pihak instansi ini memang menjadi syarat kemampuan sebagai prioritas utama mendapatkan sumberdaya

manusia yang unggul, kreatif, punya daya imajinasi yang tinggi, dan mampu berperan dalam segala problematika perusahaan atau instansi terhadap lingkungan kerja.

Karyawan sebagai bagian penting dalam suatu instansi / perusahaan merupakan asset yang turut menentukan kelancaran pengembangan visi dan misi organisasi yang dijalani. Tanpa karyawan jelas akan ditemukan ketimpangan kerja dan secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap keefektifan dan keefisienan kerja. Karena jelas akan terdapat sistem pengandaan kerja, maksudnya tidak menutup kemungkinan rangkap jabatan yang diperoleh pada tiap pekerja, bisa dibayangkan optimalisasi kerja tidak tercapai, disebabkan oleh adanya tingkat pemikiran kerja yang tidak berfokus pada suatu objek akibatnya tumpang tindih penyelesaian pekerjaan menjadi tidak terkoordinir. Karyawanpun akan mencapai titik jenuh hanya karena pengembangan daya cipta mereka berkisar pada job-job itu terus, sehingga tidak jarang ditemukan berbagai macam kesenjangan, terlebih jikalau tidak ditunjang oleh fasilitas pendukung kerja seperti kenaikan pendapatan, tunjangan jabatan dan lainnya.

Perihal kecakapan karyawan dalam mengelola sebaik mungkin akan tanggung jawab yang di dapatkan dari pihak perusahaan, sebaiknya lebih di tingkatkan dan di pertahankan demi kepentingan dari perusahaan dan para karyawan itu sendiri. Berikut tabel yang dapat kita pelajari sebagai berikut.

Tabel 16
Hasil pekerjaan yang telah diselesaikan karyawan setiap hari

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Semua memenuhi harapan	17	42,50
B	Kadang-kadang memenuhi	23	57,50
C	Tidak pernah memenuhi	-	-
	Total	40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Dari tabel 16 diatas, pada bagian lampiran alternative jawaban semua memenuhi harapan dari 17 responden ada sekitar 42,50 % hal ini membuktikan bahwa setiap pekerjaan yang telah selesai dalam tiap harinya merupakan kesimpulan terhadap jiwa tanggungjawab yang dipikul masing-masing karyawan.

Meskipun mungkin tidak jarang dalam penentuan hasil kerja yang optimal sekali adalah dicapai namun minimal keesokan harinya harus pekerjaan lain lagi yang di usahakan. Didorong oleh rasa tanggung jawab akan pemenuhan kepentingan pengguna jasa perasuransian maka segenap petugas asuransi untuk selalu memenuhi hasil kerja yang maksimal agar menarik perhatian konsumen untuk selalu menggunakan dan memanfaatkan fasilitas yang ditawarkan. Selain itu adanya elemen beberapa tenaga kerja yang terbagi dalam berbagai opsi/bagian akan mempercepat penyelesaian kerja untuk hasil yang memuaskan. Hasil pekerjaan yang selalu diselesaikan tiap karyawan selama jam kerja juga menjadi ukuran penilaian sampai sejauh mana kemampuan petugas terhadap pekerjaan dan tanggungjawab yang dibebankan.

Alternative jawaban kadang-kadang memenuhi pada point ini didapati sebanyak 23 responden yang menjawab demikian atau sekitar 57,50 %, mereka selalu berusaha untuk bersatu menyelesaikan pekerjaan dengan baik pada setiap jam kerjanya sehingga akan memberikan sumbangsih pemikiran lain terhadap bagian lain untuk jenis pekerjaan yang diemban. Ini menjadi dilema tersendiri dalam pelaksanaan kerja yang tidak sesuai dengan keadaan kerja dalam artian dituntut akan adanya penyelesaian kerja dari karyawan yang berpedoman pada aturan yang ditentukan sehingga hasilnya optimal.

II. Faktor yang Menjadi Sarana Penunjang Pelayanan Administrasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 di Kantor Cabang Ujung Pandang

Dalam mencapai visi, misi suatu organisasi tidak hanya membutuhkan rasa kesatuan antar pekerja, relasi, namun sangat didukung adanya faktor penunjang lain yang secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkat

produktivitas kerja. Dengan demikian tingkat keseimbangan antar input dan output akan sejajar dengan target atau sasaran yang ingin dicapai, dimana setiap pekerja berusaha mengarahkan daya optimalisasi kerja mereka melalui serangkaian prioritas-prioritas dalam kualitas kerja.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka berbagai faktor-faktor sarana penunjang pelayanan administrasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang termaktub dengan jelas pada tabel berikut. Data ini diperoleh melalui quisioner sebagai instrumen utama dalam penelitian ini dan disajikan dalam tabel untuk setiap pertanyaan aspek-aspek faktor yang diteliti sebagai berikut:

Tabel 17
Penyediaan insentif atau reward

Pilihan	Alternatif jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Selalu	23	57,50
B	Kadang-kadang	17	42,50
C	Tidak pernah	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Menurut analisa penulis di kantor ini untuk penyediaan insentif atau reward terdapat 23 responden yang menjawab selalu atau 57,50 % dan 17 responden atau 42,50 % yang menjawab kadang-kadang.

Peningkatan pelayanan untuk memacu atau meningkatkan kinerja para karyawan biasanya dapat lebih mengarahkan untuk mendapatkan hasil yang lebih memuaskan dalam hal pencapaian suatu hasil yang ditargetkan oleh perusahaan dan ini biasanya di sediakan suatu insentif atau semacam penghargaan kepada karyawan dimana dalam pencapaian suatu kinerja yang di inginkan atau diatas rata-rata maka insentif tersedia dengan sendirinya.

Tabel 18
Menurut anda, bagaimana sarana di kantor ini ?

Pilihan	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase (%)
A	Lengkap	12	30,00
B	Cukup lengkap	28	70,00
C	Kurang lengkap	-	-
Total		40	100,00

Sumber : Analisis Penulis, 2012

Menurut analisis penulis di kantor ini sarana pelayanan cukup memadai dengan tingkat persentase 70,00 %. Adanya pelayanan sarana yang demikian memungkinkan karyawan mengoptimalkan daya pikirnya terhadap pengembangan dan kemajuan perusahaan tempat dimana ia menjadi bagian dari segala aktifitas kantor yang dilakoni selama ini.

Secara umum tiap organisasi menginginkan adanya kepuasan kerja antara pimpinan dan bawahan, dan mereka selalu berusaha akan hal tersebut dengan mencari faktor-faktor yang menjadi pelancar dalam pencapaian maksud tersebut, meskipun terkadang berbagai halangan dan tantangan menghadang diantara usaha tersebut namun bagi mereka usaha menuju ke arah tersebut setahap telah ditempuh. Memang aral yang melintang terkadang tidak sesuai dengan prediksi manusia, tapi rencana dan langkah dalam mencapai titik maksimalisasi terus dikembangkan dan berusaha mencari model yang baru. Seiring dengan perjalanan waktu maka tingkat kebutuhan suatu perusahaan juga akan mengalami perkembangan ditambah dengan kemajuan teknologi dalam berbagai komponen penyusun, memaksa para pelaku kerja dalam menyikapi setiap hari kerjanya. Namun demikian dalam era globalisasi seperti ini kemudahan dan kelancaran pelaksanaan tugas semakin gampang dengan fasilitas penunjang yang memadai. Fasilitas dan penunjang yang dimaksud seperti adanya kendaraan beroda empat atau beroda dua untuk pemenuhan sarana penunjang aktifitas buat para petugas

dalam hal pelayanan langsung dilapangan terhadap nasabah yang dikategorikan sebagai pemegang polis dalam hal jasa perasuransian.

Dari rumusan dari 18 tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penunjang pelayanan administrasi jasa perasuransian Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang berdasarkan aspek-aspek sebagaimana terlampir di kuesioner penelitian tergolong dalam kategori cukup baik dengan nilai rata-rata yang didapatkan 59,40 % dengan acuan skor (nilai) antara 50,00 % - 75,00 % tergolong cukup baik, di atas 75 % kategori sangat baik dan kurang dari 50,00 % tergolong kurang baik.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan atas data-data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan beberapa hasil penelitian, sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang dengan memperhatikan tingkat kebersamaan dalam hal persatuan dan kesatuan antar sesama pegawai / karyawan yang lebih mengedepankan pada adanya rasa saling membutuhkan, menerima dalam sistem yang cukup baik.
2. Faktor-faktor penunjang pelayanan administrasi jasa perasuransian Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang berdasarkan aspek-aspek sebagaimana terlampir di kuesioner penelitian tergolong dalam kategori cukup baik dengan nilai rata-rata yang didapatkan 59,40 % dengan acuan skor (nilai) antara 50,00 % - 75,00 % tergolong cukup baik, di atas 75 % kategori sangat baik dan kurang dari 50,00 % tergolong kurang baik.

5.1 Saran

Penulis menyarankan agar pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang dalam penerapan pelayanan selalu berorientasi pada keseragaman tingkat pemenuhan kebutuhan yang berbeda, dalam artian tetap dalam pengembangan falsafah, visi, misi untuk kesejahteraan dan kemajuan kantor ini sebagai perusahaan yang berskala nasional dengan usianya yang telah genap 100 tahun, dengan demikian aspek etos kerja dan kedisiplinan merupakan hal mutlak dan harus tetap ditingkatkan dan dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- AAJI dan *singapore college of insurance limited*. Asuransi Jiwa Tradisional Jakarta:2004
- Ali, M *Strategi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta:1993
- Assuori,S *Manajemen Pemasaran*. BPFE, Yogyakarta:1997
- Cravens, D.W. *Pemasaran Strategis*. Penerbit Erlangga, Jakarta: 1996
- Dewan Asuransi Indonesia, *Kamus Istilah Asuransi Jiwa* Jakarta:2006
- Irawan, *Pemasaran, Prinsip dan Kasus*, BPFE, Yogyakarta: 1996
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta: 2002
- Lupiyoadi R. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Erlangga Jakarta: 2002
- Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, Jakarta: CV. H. H. Masagung:1990
- Sugeng, W. *Mindset Sukses Agen Asuransi Jiwa*, Jakarta:2011
- Dornan, Jim dan Jhon C. Maxwell. *Strategi Menuju Sukses* Jakarta:1998
- <http://www.bumiputera>
- <http://gurulia.wordpress.com/2009/04/08/definispengertian-administrasi/>
- <http://www.kontan./oktober 2011/tips lengkap memilih asuransi>
- <http://bpnews. Bumiputera policyholders magz>

Lampiran

I. FAKTOR KESADARAN

1. Kesadaran karyawan dalam melaksanakan kewajiban kerja ?
 - a. Baik
 - b. Cukup baik
 - c. Kurang baik
2. Kesungguhan karyawan, bahkan tidak mengenal waktu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
3. Pelaksanaan dan penyelesaian tugas yang dibebankan setiap hari
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
4. Apakah pekerjaan diselesaikan dengan baik oleh karyawan.
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah

II. FAKTOR ATURAN

1. Penekanan pada karyawan untuk melaksanakan tugas berdasarkan pedoman yang telah ditetapkan.
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
2. Penerapan sanksi yang melanggar aturan.
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
3. Perumusan aturan dengan musyawarah untuk mufakat.
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
4. Pembuatan aturan sifatnya mengikat, tergantung situasi dan kondisi.
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah

III. FAKTOR ORGANISASI

1. Pengaturan mekanisme kerja mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
2. Dalam mengorganisir fungsi pelayanan, dalam bentuk struktur maupun mekanisme kerja diperlukan fasilitas penunjang ?
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
3. Sistem, prosedur, metode kerja di perusahaan ini saling berkaitan dalam kelancaran dan keberhasilan kerja yang baik.
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
4. Di kantor ini ada lebih dari satu metode kerja yang diterapkan dalam memperkuat organisasinya.
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah

IV. FAKTOR PENDAPATAN

1. Pemenuhan tingkat kebutuhan sebanding dengan pendapatan.
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
2. Tingkat pendapatan diukur dari golongan, pendidikan, lama kerja, jabatan, dsb.
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah

V. FAKTOR KEMAMPUAN / KETERAMPILAN

1. Kecakapan karyawan dalam memenuhi persyaratan kerja
 - a. Semua memenuhi persyaratan
 - b. Sebagian besar memenuhi persyaratan kerja
 - c. Hanya sebagian kecil memenuhi persyaratan kerja
2. Hasil pekerjaan yang telah diselesaikan oleh karyawan tiap hari
 - a. Semua memenuhi harapan
 - b. Kadang-kadang memenuhi harapan
 - c. Tidak pernah memenuhi harapan

TABEL
Jawaban Responden Karyawan Terhadap Aspek Penunjang Pelayanan Terhadap Nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Ujung Pandang

No	Aspek Penilaian	A	B	C
1.	Kesadaran karyawan dalam melaksanakan kewajiban kerja	47,50	52,50	-
2.	Kesungguhan karyawan bahkan tidak mengenal waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab	37,50	62,50	-
3.	Pelaksanaan dan penyelesaian tugas yang di bebaskan setiap hari	25,00	75,00	-
4.	Pekerjaan diselesaikan dengan baik oleh karyawan	62,50	37,50	-
5.	Penekanan pada karyawan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan	82,50	17,50	-
6.	Penerapan sanksi yang melanggar aturan	52,50	47,50	-
7.	perumusan aturan dengan musyawarah untuk mufakat	100,00	-	-
8.	Perumusan aturan sifatnya mengikat, tergantung situasi dan kondisi	52,50	47,50	-
9.	Pengaturan mekanisme kerja mampu menghasilkan pelayanan yang memadai	55,00	45,00	-
10.	Dalam mengorganisir, fungsi pelayanan, dalam bentuk struktur dan mekanisme kerja diperlukan fasilitas penunjang	72,50	27,50	-
11.	Sistem, prosedur, metode kerja dalam instansi ini saling berkaitan dalam kelancaran dan keberhasilan kerja yang baik	87,50	12,50	-
12.	Dikantor ini ada lebih satu metode yang diterapkan dalam memperkuat organisasinya	50,00	50,00	-
13.	Pemenuhan tingkat kebutuhan sebanding dengan pendapatan	37,50	62,50	-
14.	Tingkat pendapatan diukur dari golongan, pendidikan, lama kerja, jabatan, dsb	100,00	-	-
15.	Kecakapan karyawan yang telah diselesaikan karyawan setiap hari	77,50	22,50	-
16.	Hasil pekerjaan yang telah diselesaikan karyawan tiap hari	42,50	57,50	-
17.	Penyediaan insentif atau reward	57,50	42,50	-
18.	Menurut anda, bagaimana sarana kantor ini	30,00	70,00	-
	TOTAL	1065,00	735,00	-
	Rata-rata	59,16	45,93	-

Sumber : Analisis Penulis, 2012