

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

4.1.1.1 Sejarah

PT BNI *Life Insurance* (selanjutnya disebut sebagai “BNI *Life*” atau “Perusahaan”) didirikan berdasarkan Akta Notaris No.24 tanggal 28 November 1996 di Jakarta yang diaktakan oleh Laura Elisabeth Palilingan,SH., dan disahkan dengan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C2-1787 HT.01.01.Th97 tanggal 14 Maret 1997 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara No.74 Tambahan No.4121 tanggal 16 September 1997.

Awalnya perusahaan bernama PT Asuransi Jiwa BNI Jiwasraya, karena merupakan Perusahaan patungan yang dibentuk oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Yayasan Kesejahteraan Pegawai BNI (YKP BNI), Yayasan Danar Dana Swadharma (YDDS) dan PT Asuransi Jiwasraya dengan modal dasar 15 Miliar Rupiah dan modal disetor 5 Miliar Rupiah.

Pada 26 November 2004, perusahaan mengubah namanya menjadi PT BNI *Life Insurance* sesuai akta Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Asuransi Jiwa BNI Jiwasraya nomor 10 yang dibuat di hadapan Ruli Iskandar, SH, Notaris di Jakarta yang

disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.C-31600 HT.01.04.TH.2004 tanggal 29 Desember 2004. Dalam rangka memperluas segmen pasar, tahun 2004 BNI *Life* membentuk Unit Syariah.

BNI *Life* merupakan Perusahaan asuransi yang menyediakan beberapa produk asuransi seperti asuransi jiwa, kesehatan, pendidikan, investasi syariah dan pensiun. Pendirian BNI *Life* sejalan dengan kebutuhan perusahaan induknya, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI untuk menyediakan layanan dan jasa keuangan terpadu bagi semua nasabahnya (*one step financial services*).

Hingga 31 Desember 2020, komposisi kepemilikan saham BNI *Life* adalah 60,000000% dimiliki oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk; 39,999993% dimiliki oleh Sumitomo *Life Insurance* Company; 0,000003% dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai BNI (YKP BNI) dan 0,000003% dimiliki oleh Yayasan Damar Dana Swadharma (YDDS).

4.1.1.2 Profil

PT BNI *Life Insurance* (BNI *Life*) merupakan perusahaan asuransi yang menyediakan berbagai produk asuransi seperti Asuransi Kehidupan (Jiwa), Kesehatan, Pendidikan, Investasi, Pensiun dan Syariah. Dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya, BNI *Life* telah memperoleh izin usaha di bidang Asuransi Jiwa berdasarkan surat dari Menteri Keuangan Nomor 305/KMK.017/1997 tanggal 7 Juli 1997.

Pendirian BNI Life, sejalan dengan kebutuhan perusahaan induknya, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI, untuk menyediakan layanan dan jasa keuangan terpadu bagi semua nasabahnya (*one-stop financial services*).

Saat ini BNI *Life* telah hadir melalui 4 saluran distribusi yaitu *Agency*, *Bancassurance*, *Employee Benefits* dan Syariah. *Agency* dipasarkan melalui agen-agen yang memasarkan produk individu, sedangkan *Bancassurance* dipasarkan melalui jaringan BNI di seluruh Indonesia. *Employee Benefits* dikhususkan bagi produk-produk asuransi kumpulan ke perusahaan-perusahaan, sedangkan syariah memasarkan produk asuransi baik individu, ataupun kumpulan dengan prinsip syariah.

PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya merupakan saluran distribusi *Agency* dimana PT. BNI *Life Insurance* KPM Tasikmalaya memasarkan produk produknya melalui agen-agen secara individu dan merupakan satu satunya kantor *Agency* yang berada di Tasikmalaya. PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya didirikan oleh Petrus Kurniawan selaku *Exsekutif Agency Director* pada tanggal 01 September 2009 yang berlokasi di Permata Regency Blok C15 Tasikmalaya. Pada awalnya BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya hanya memiliki 7 *Sales Fals* yang terdiri dari ABM, ASM, dan FC. Pada tanggal 10 Agustus 2014 BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran

Mandiri Tasikmalaya pindah ke jalan Tarumanegara No.04 Kel. Empangsari Kec. Tawang, Tasikmalaya - Jawa Barat dan saat ini BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya telah memiliki 93 Sales Fals.

4.1.2 Visi Misi Perusahaan

4.1.2.1 Visi

Menjadi Perusahaan Asuransi Terkemuka Kebanggaan Bangsa.

4.1.2.2 Misi

Memberikan solusi perencanaan masa depan dan perlindungan terpercaya dengan pelayanan prima kepada *stakeholder* dengan segala kemudahannya melalui inovasi berkelanjutan.

4.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Statement Budaya Perusahaan merupakan hal pokok yang menjadi inti dari falsafah bekerja dalam Perusahaan. Nilai-nilai ini dijadikan acuan bagi seluruh karyawan dalam melakukan aktivitas Perusahaan untuk mencapai keberhasilan secara keseluruhan. Dewan Komisaris dan Direksi pun berkomitmen untuk memimpin BNI *Life* dengan dasar nilai-nilai Perusahaan yang dipahami oleh semua Insan BNI *Life* dengan baik. Dengan metode kepemimpinan ini, diyakini BNI *Life* dapat mencapai kinerja keuangan yang baik.

1. Focus On Customer

Mengutamakan kepuasan nasabah dengan hubungan yang mutual dan berkesinambungan.

2. *Agility*

Adaptif terhadap perubahan dan bertindak cepat untuk melakukan inovasi.

3. *Solution*

Memberikan solusi dan layanan terbaik kepada *stakeholder*.

4. *Trust*

Dapat Dipercaya dan berkomitmen menjunjung tinggi integritas.

5. *Teamwork*

Menjadikan sinergi sebagai prioritas utama untuk mencapai tujuan.

Statement Budaya BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri

Tasikmalaya divisi *Agency* :

1. *Family*

2. *Integrity*

3. *Enthusiasm*

4. *Serving*

5. *Team Work*

6. *Attitude*

4.1.4 Logo dan Makna

4.1.4.1 Logo



Gambar 3.1 Logo BNI Life

Sumber : www.bni-life.co.id

4.1.4.2 Makna

PT BNI *Life Insurance* memiliki identitas Perseroan yang selaras dengan identitas PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebagai Perseroan induk. Pembaruan logo telah dilakukan pada tahun 2004. Simbol 46 melambangkan tahun berdiri BNI dan mencerminkan sejarah sebagai bank nasional pertama yang dibentuk di Indonesia setahun pasca kemerdekaan di tahun 1945. Posisi simbol yang diagonal dikelilingi kotak oranye melambangkan cara berpikir dan aspirasi BNI *Life* yang maju.

Huruf pada logo BNI dirancang untuk mencerminkan kekuatan, otoritas dan kewibawaan BNI *Life*, sekaligus tetap menyiratkan citra yang modern dan maju. Jenis huruf dirancang khusus secara manual

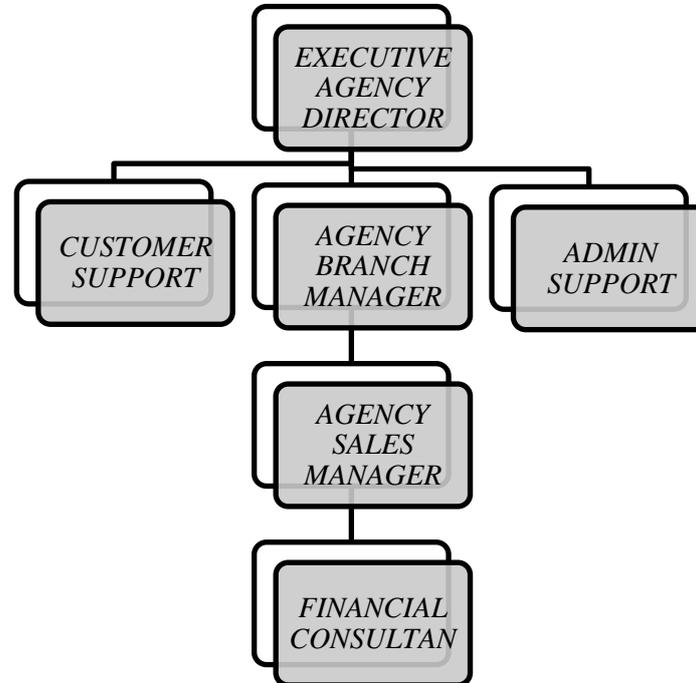
sehingga menghasilkan huruf logo yang orisinal, unik, dan terkesan canggih.

Warna-warni pada identitas BNI memberi kesan segar dan menarik dengan tetap mempertahankan nuansa historis dari warna *turquoise* yang lebih dalam menyiratkan citra stabil dan menonjol, sementara warna *orange* cerah menyiratkan kepercayaan diri dan kesan dinamis.

Konsistensi keberadaan *corporate identity* dilakukan Perusahaan melalui peningkatan pengetahuan publik terhadap Perseroan melalui penempatan iklan di media massa nasional. Adapun informasi yang diberikan BNI *Life* melalui media massa menunjukkan bahwa Perseroan berupaya memberikan ragam produk unggulan terlengkap bagi masyarakat Indonesia.

Salah satu upaya tersebut dilakukan dengan terus meningkatkan pelayanan dan kualitas layanan, seperti *Speedy Claim 25* menit dan *One Day Service* untuk pembayaran manfaat polis produk tradisional. Kedua layanan ini diberikan guna memberikan kenyamanan bagi para nasabah. Selain itu, informasi produk yang dipublikasikan berupa produk asuransi kesehatan baru, *Spectra Health Care*. Produk ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk asuransi kesehatan yang lengkap, fleksibel dan terjangkau.

4.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

Sumber : PT. BNI *Life Insurance* KPM Tasikmalaya

4.1.6 Job Description

1. *Executive Agency Director*

Executive Agency Director bertanggung jawab dalam operasional dan marketing yang ada di kantor pemasaran mandiri BNI *Life*.

2. *Customer Support*

Customer Support memiliki tugas membantu *Financial Consultan* (agen) dalam proses penjualan kepada calon *customer* BNI *Life* juga membantu dalam proses pengajuan perekrutan tenaga

pemasar. Tugas *Customer Support* dalam membantu agen dalam proses penjualan ialah dengan :

- Membuat *illustrasi* asuransi yang diminta *sales force* (komunikasi via WA/HP)
- Membuat surat dan proposal yang diminta *sales force* yang terkait dengan *marketing plan*
- Memberikan data nasabah yang diminta oleh *sales force* (komunikasi via WA/HP)
- Mengorganisir Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) untuk keperluan *closing* produksi dari *sales force*
- Mendesain dan membuat *marketing tool* untuk keperluan *sales force* (brosur, pamflet, spanduk dll)
- Mendaftarkan/ submit pengajuan SPAJ *via online* untuk produk asuransi tertentu
- Mempersiapkan ruang meeting yang dihadiri oleh para *sales force* (dibantu oleh OB)

3. *Admin Support*

Admin Support bertugas mengadministrasi segala sesuatu berkaitan produksi, keagenan, dan berhubungan langsung dengan kantor pusat meliputi :

- Pengajuan asuransi jiwa
- Pengajuan pemulihan polis
- Pengajuan perubahan data diri pemegang polis

- Pengajuan klaim meliputi klaim rawat inap, rawat jalan, kematian, jatuh tempo, penebusan polis dan pembatalan polis
- Melakukan rekap polis yang datang dari SPAJ yang telah *issued*
- Melakukan fungsi *customer service* dengan melayani nasabah internal maupun *external customer via* telepon maupun yang datang langsung ke kantor

4. *Agency Branch Manager*

- 1) Manajemen team yang baik dalam proses rekrutmen, pelatihan, dan monitoring produktivitas
- 2) Mampu memotivasi team untuk mencapai target
- 3) Bertanggung jawab terhadap proses penjualan
- 4) Menganalisa dan mengidentifikasi kebutuhan nasabah secara tepat
- 5) Menjaga hubungan yang baik dengan nasabah
- 6) Menciptakan hubungan yang baik dalam berkoordinasi dengan unit terkait sehubungan dengan proses penjualan dan layanan
- 7) Membina ASM yang berada di bawah naungannya

5. *Agency Sales Manager*

- 1) Membuat perencanaan kegiatan penjualan bersama team *Financial Consultan* di bawahnya
- 2) Berkoordinasi dengan team *Financial Consultan* untuk mencapai target

- 3) Membina *Financial Consultan* yang berada di bawah naungannya
- 4) Melakukan *monitoring & review* pencapaian target *team*
- 5) Menjalinkan hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal

6. *Financial Consultan*

- 1) Menemui atau menerima *klien* di kantor untuk membantu masalah keuangan mereka.
- 2) Menjelaskan jenis produk atau layanan keuangan yang ditawarkan oleh perusahaan.
- 3) Mengedukasi *klien* dan memberikan saran terkait berbagai instrumen investasi dan risikonya.
- 4) Memberikan rekomendasi investasi yang cocok bagi *klien*.
- 5) Membantu *klien* membuat perencanaan tujuan keuangan baik jangka pendek maupun jangka panjang.

4.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

4.1.7.1 Jaringan Usaha Kegiatan

BNI *Life Insurance* menjalankan kegiatan usaha yang sesuai dengan yang terdapat pada Anggaran Dasar Perseroan yaitu pada bidang asuransi. Jaringan usaha *Agency* di BNI *Life* merupakan salah satu unit bisnis di BNI *Life* yang bertanggung jawab melaksanakan perencanaan, penjualan dan pemasaran produk-produk BNI *Life* melalui penjalinan kemitraan dengan tenaga pemasar atau yang umumnya disebut agen asuransi jiwa.

Produk-produk unggulan yang ditawarkan Divisi *Agency*, antara lain:

ONSUB

1. *BLIFE DOUBLE PROTECTION (BLDP)*
2. *BLIFE STEADY PROTECTION (BLSDA)*
3. *BLIFE INFINITE PROTECTION (BLIP)*
4. *BLIFE SOLUSO DANA PENSIUN (BPDPB)*
5. *BLIFE ULTIMA PTOTECTION (BLUP)*
6. *BLIFE FIXED PROTECTION (BLFP)*
7. *BLIFE OPTIMA PTOTECTION (BLOP)*
8. *BLIFE SMART PROTECTION (BLSP)*
9. *BLIFE SMART EDUCATION (BLSE)*

BSMART

1. *BLIFE PROTECTION PLUS (BPP)*
2. *BLIFE SPECTRA LINK (BLMS)*
3. *BLIFE SPECTRA HEALTHCARE (BSHC)*
4. *BLIFE SPECTRA PROTECTION (BSPR)*
5. *BLIFE DIGITAL LINK (BLDL)*

4.1.7.2 Kinerja Usaha Terkini

Kinerja usaha terkini PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya yaitu *Agency* atau divisi *Agency* dimana *Agency* adalah salah satu unit bisnis yang berfokus untuk memberikan pelayanan manfaat asuransi secara komprehensif atas sejumlah risiko yang dialami oleh tertanggung sesuai dengan ketentuan produk yang ditawarkan.

4.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk mengetahui strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan dalam pembayaran premi lanjutan pada PT.BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.

Menurut Sugiyono, (2015:8) yang dimaksud dengan penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif yaitu “metode yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generasi”.

Berikut adalah unsur-unsur metode penelitian yang penulis lakukan diantaranya adalah:

4.2.1 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:255) “Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data primer dalam praktik kerja diperoleh penulis yang berasal dari hasil wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan staf perusahaan yang berwenang terkait dengan judul Tugas Akhir yang dilakukan penulis selama melaksanakan kegiatan magang. Dalam hal ini data primer diperoleh dari bagian *Admin Support* pada PT. *BNI Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) “Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian. Ini dimaksudkan dengan penulis mendapatkan data pendukung untuk memperkuat argumen data primer dengan cara *studi* pustaka dan juga memperoleh sumber data dari PT. *BNI Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.

4.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi langsung, *in depth interview*, dan studi kepustakaan.

1. Observasi /*participant Observation*

Menurut Sugiyono dalam Susan Stainback (2015:227) Menyatakan “Dalam *participant Observation*, peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka”.

Observasi yang dilakukan penulis dengan cara mengamati situasi serta kondisi dari bahan pengamatan yang terjadi pada lingkungan PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri Tasikmalaya.

2. *In depth interview*

Menurut Moleong (2017:186) “wawancara atau *in depth interview* adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”.

Penulis melakukan wawancara kepada pihak PT. BNI *Life Insurance* mengenai data yang akan dibahas dalam tugas akhir dengan mengajukan beberapa pertanyaan guna mendapatkan jawaban dengan cara tanya jawab secara lisan.

3. Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2013:93) “Adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-

literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungan dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang teliti”.

4.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini dibagi menjadi beberapa proses yaitu Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mencari, mencatat dan mengumpulkan semua informasi dari hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan. Pengumpulan data ini dilakukan sebagai penunjang informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Reduksi Data

Tahap reduksi data yaitu tahap memilih hal-hal pokok atau membuat ringkasan, memfokuskan pada hal-hal yang penting atau diperlukan untuk dapat menunjang penelitian yang diperoleh selama melakukan studi lapangan dan studi kepustakaan. Dengan mereduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data

Dalam tahap ini penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat atau dalam bentuk bagan, terorganisasikan secara sistematis dan tersusun dalam pola yang berhubungan. Dengan penyajian data ini akan mempermudah penulis untuk memahami dan menguraikan data.

4. kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahap akhir dari analisis data. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.