

## **BAB III**

### **TINJAUAN OBJEK PENELITIAN**

#### **3.1. Sejarah Singkat PT Asuransi Jiwasraya (Persero)**

Tanggal 31 Desember 1859 adalah hari lahir PT Asuransi Jiwasraya (Persero). Pada tanggal itu, untuk pertama kalinya didirikan di Indonesia (Hindia Belanda pada waktu itu) sebuah perusahaan asuransi jiwa bernama NILLMIJ (Nederlans-Indische Levensverzekering en Lijfrente Maatschappij).

Perusahaan itu didirikan berdasarkan Akte Notaris William Henry Herklots No. 185 tanggal 31 Desember 1859. NILLMIJ van 1859 tercatat dalam sejarah sebagai perusahaan asuransi jiwa yang pertama didirikan di Indonesia. Pada tahun 1957, dalam rangka Indonesianisasi perekonomian Indonesia, perusahaan-perusahaan asuransi jiwa milik Belanda yang ada di negara ini dikenakan nasionalisasi. Perusahaan-perusahaan itu adalah:

1. NILLMIJ van 1859; Kantor Pusat Jakarta.
2. De Nederlanden van 1845 Cabang Jakarta; Kantor Pusat di Den Haag Negeri Belanda.
3. De Olveh van 1879 Cabang Jakarta Kantor Pusat di Den Haag, Negeri Belanda.
4. Eerste Nederlansche Verzekerings Mij op het Leven Tegen Invaliditeit N.V. Cabang Surabaya; Kantor Pusat di Den Haag Negeri Belanda.

5. Amstleven N.V. (Amsterdamsche Maatschappij van Levensverzekeringen) Cabang Surabaya; Kantor Pusat di Amsterdam, Negeri Belanda.
6. Nationale Levensverzekerings Bank N.V Cabang Jakarta; Kantor Pusat di Rotterdam, Negeri Belanda.
7. Hollandsche Societeit van Levenverzekeringen Cabang Jakarta; Kantor Pusat di Amsterdam, Negeri Belanda
8. Ons Belang Cabang Jakarta; Kantor Pusat di Amersfoort, Negeri Belanda.
9. N.V. Levensverzekering Maatschappij Hav Bank, Cabang Jakarta; Kantor Pusat di Schiedam, Negeri Belanda.

Pada Tanggal 17 Desember 1960, NILLMIJ van 1859 yang sudah dinasionalisasi berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1958 diubah namanya menjadi PT Perusahaan Pertanggungan Jiwa Sedjahtera berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman.

Pada tanggal 1 Januari 1961 didirikan perusahaan negara asuransi jiwa dengan nama PN Asuransi Jiwa Eka Sedjahtera berdasarkan peraturan pemerintah No. 214 Tahun 1961. Kedalam perusahaan yang baru ini dileburlah kesembilan perusahaan milik belanda tersebut diatas. dengan inti utama NILLMIJ van 1859.

Pada tanggal 1 Januari 1966 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 1965, didirikan perusahaan negara yang baru bernama PN.

Asuransi Jiwasraya. Kedalam perusahaan negara ini dilebur PN. Asuransi Jiwa Eka Sedjahtera.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Urusan Perasuransian No. 2/SK/66 tanggal 1 Januari 1966, PT Pertanggungan Jiwa Dharma Nasional yang dalam keadaan pailit dan dikuasai oleh Pemerintah itu kemudian diintegrasikan kedalam PN. Asuransi Jiwasraya.

Pada tahun 1973 PT (Persero) Asuransi Jiwasraya yang merupakan peleburan dari sembilan perusahaan asuransi milik Belanda, ditambah dengan sebuah perusahaan nasional, berubah status dari perusahaan negara menjadi perseroan terbatas (persero) melalui tahap peralihan sejak 8 Desember 1972 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 33 Tahun 1972. Perubahan itu berlaku pada tanggal 23 Maret 1973, berdasarkan akte Notaris Mohamad Ali No. 12 tahun 1973.

Berdasarkan akte Notaris Imas Fatimah, SH tanggal 12 Mei 1998 No. 10 dan tanggal 8 September 1998 No. 19, yang telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan keputusan Nomor. C2-16563HT.01.04.TH'98 tanggal 2 Oktober 1998, singkatan nama perusahaan dirubah menjadi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero).

### **3.2. Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)**

Jaringan pemasaran dan pelayanan Jiwasraya terbentang luas, tersebar dan mudah dijumpai di seluruh kawasan Indonesia. Terdiri dari 17 *Regional Office*, 70 *Branch Office*, dan 286 *Area Office*.

PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Menyadari bahwa kesuksesan merupakan buah dari kerjasama yang *solid* antara manajemen dan staf, maka Jiwasraya terus memaksimalkan segenap potensi sumber daya manusia yang ada di perusahaan agar lebih profesional di bidangnya.

Program peningkatan kualitas SDM melalui program pendidikan dan pelatihan yang terprogram dan berkesinambungan terus diselenggarakan secara berkala. Sikap mentalitas manajemen dan seluruh karyawan juga terus ditingkatkan sebagai wujud pelaksanaan prinsip tata kelola perusahaan yang mengacu pada empat prinsip, yaitu keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab. Hal ini diupayakan untuk menciptakan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat (*just in time*).

Dengan motto "Terpercaya dan Tegar Dalam Tempaan Jaman". Terpercaya, artinya Jiwasraya bertekad untuk selalu dapat melayani masyarakat berlandaskan kepercayaan dan itikat baik. Tegar Dalam Tempaan Jaman artinya hanya perusahaan yang memiliki manajemen yang baik dan profesional serta berpengalaman yang mampu bertahan selama lebih satu abad.

Saat ini PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah satu-satunya perusahaan asuransi jiwa milik negara yang memberikan jaminan faedah : asuransi hari tua, meninggal dunia, kesehatan dan kecelakaan baik dalam bentuk pertanggung jawaban perseorangan (*individual insurance*) maupun pertanggung jawaban kumpulan (*Group Insurance*).

### 3.3. Bisnis Utama

PT Asuransi Jiwasraya (Persero) merupakan perusahaan asuransi jiwa yang tertua di Indonesia dan satu-satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang asuransi jiwa sesuai dengan anggaran dasarnya perusahaan ini mempunyai tujuan dan kegiatan usaha sebagai berikut :

- Tujuan perseroan antara lain :
  - a. Turut aktif melaksanakan dan menunjang kebijakan nasional pada umumnya melalui usaha pemupukan keuntungan dan pendapatan.
  - b. Mengadakan pemupukan keuntungan dan pendapatan.
  - c. Turut memberikan bimbingan pada kegiatan sektor swasta, khususnya dibidang perasuransian jiwa.
  - d. Turut aktif memberikan bantuan, baik dalam bentuk permodalan maupun dalam peningkatan keterampilan, pemasaran, dan manajemen.

- Kegiatan Usaha Perseroan

Untuk mencapai tujuan diatas, perseroan menjalankan usaha-usaha antara lain di bidang :

- a. Pertanggung jawaban langsung dalam bidang asuransi jiwa, asuransi pool, asuransi pensiun, dan ko-asuransi.
- b. Pertanggung jawaban tidak langsung (reasuransi / retrosesi) dalam bidang asuransi untuk ditahan sendiri oleh perusahaan.
- c. Segala sesuatu yang menyangkut bidang industri jasa asuransi jiwa dalam arti seluas-luasnya.

### 3.4. Visi

Menjadi perusahaan asuransi jiwa komersial yang terpercaya dan terkemuka di Indonesia.

### 3.5. Misi

Sebagai Badan Usaha Milik Negara yang terpercaya dan terkemuka di Indonesia, PT Asuransi Jiwasraya (Persero) berkewajiban untuk :

- a. Menunjang kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi, keuangan dan pembangunan industri asuransi jiwa;
- b. Menghasilkan produk-produk unggulan yang memberikan perlindungan optimal kepada pemegang polis;
- c. Mengembangkan bisnis asuransi jiwa dan menjaga kesinambungan pelayanan terhadap pemakai jasa asuransi jiwa;
- d. Menjaga dan menumbuh kembangkan kepercayaan masyarakat khususnya para pemegang polis;
- e. Mencapai pertumbuhan yang setinggi-tingginya dengan kekuatan dan kompetensi diri.
- f. Memberi nilai serta manfaat sebesar-besarnya kepada pemegang polis, pemegang saham, karyawan dan masyarakat pada umumnya.

Filosofi merupakan kepercayaan yang dianut setiap karyawan untuk menjalankan bisnis perusahaan. Filosofi akan menjadi panutan dan menuntut setiap kebijakan agar sesuai dengan tujuannya.

PT Asuransi Jiwasraya (Persero) telah mampu mewujudkan filosofi tersebut yaitu terdapat dalam logo bergambar beringin yang berarti pengayoman terhadap masyarakat dan perisai yang berarti melindungi seluruh masyarakat untuk kesejahteraan diri di masa depan.

Pada saat ini PT Asuransi Jiwasraya (Persero) mengalami pergantian logo dengan dasar pertimbangan keinginan untuk berubah, menjadikan dan mewujudkan Jiwasraya sebagai perusahaan asuransi jiwa yang profesional; sebagai perusahaan asuransi jiwa yang kuat dan sehat, baik dalam organisasi maupun finansial yang didalamnya berkumpul para profesional asuransi jiwa dan profesional di berbagai bidang lainnya yang terkait; memiliki visi untuk menjadi pemain pasar regional, bahkan global; perusahaan asuransi yang dikenal dan dipercaya oleh masyarakat.

Simbol pohon besar dan rindang, bermakna sebagai tempat berlindung, berteduh, memberikan rasa aman dan nyaman, lambang kehidupan, pertumbuhan. Kerindangan pohon mengekspresikan kesuburan. Tiga guratan pena : mengekspresikan gerakan yang cepat karena didukung oleh organisasi yang ringkas dan tidak bertele-tele, terjemahan nilai-nilai perusahaan yang dikenal dengan 3P (*People*, Proses bisnis, dan Produk). *Secure your life* yang berarti memberikan keamanan dan kepastian pada kehidupan. Kata "jiwa" lebih tebal dari pada kata "sraya", untuk menegaskan bahwa bisnis utama perusahaan adalah asuransi jiwa.

### **3.6. Garis Besar Strategi Operasi Perusahaan**

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi perusahaan, PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) memfokuskan seluruh kegiatannya dan sumber dayanya pada upaya peningkatan pertumbuhan dan pengembangan perusahaan yang realisasinya dilakukan secara profesional dan konsisten melalui program dan strategi operasional proaktif dengan keunggulan-keunggulan pada :

1. Daya saing disetiap lini operasi perusahaan,
2. Inovasi dan kualitas produk,
3. Sumber daya manusia, dan
4. Perangkat penunjang

### **3.7. Struktur Organisasi Perusahaan**

Struktur organisasi perusahaan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) berbentuk flat horisontal yaitu dengan sebuah dewan komisaris yang sebagian besar dikuasai oleh pemerintah dan yang lain adalah milik swasta. Dewan direksi dengan rincian adalah direktur utama, direktur keuangan, direktur pemasaran, direktur pertanggung. Mereka membawahi 13 divisi dan seluruh kantor regional, kantor cabang dan kantor wilayah di seluruh Indonesia yang bertanggung jawab langsung kepada direktur tersebut. (lihat lampiran I)



### 3.8. Pemasaran

Dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan yang ada saat ini, PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) merupakan yang tertua di Indonesia dan satu-satunya Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang asuransi jiwa komersial. Perusahaan ini memiliki komitmen untuk berorientasi kepada pasar (market) dan lebih *responsive* terhadap kebutuhan konsumen. PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) merupakan perusahaan asuransi di Indonesia yang menghubungkan seluruh kantor cabang yang ada di Indonesia secara *on line*. Kantor pusat PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) berkedudukan di Jakarta dengan jumlah 17 kantor regional mencapai, 70 kantor cabang, 286 kantor wilayah. Ke-17 kantor regional tersebut menyebar di seluruh wilayah Indonesia yaitu Medan, Pekanbaru, Palembang, Jakarta, Bandung, Semarang, Cirebon, DI Yogyakarta, Surabaya, Malang, Denpasar, Makasar, Manado, Pontianak, dan Balikpapan.

### 3.9. Sumber Daya Manusia

Dalam upaya meningkatkan kualitas SDM PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) telah melakukan berbagai upaya yaitu dengan mengadakan :

#### a. Diklat Internal

Diklat bagi para pegawai yang diselenggarakan oleh perusahaan sendiri terdiri dari : Diklat pengenalan khusus untuk pegawai baru. Diklat pementapan tugas, Diklat penjenjangan jabatan.

- b. Diklat bagi para pegawai yang diselenggarakan oleh pihak ekstern, terdiri dari: Diklat Penyegaran yaitu seminar / *course* / *workshop* (dalam dan luar negeri), Diklat keahlian asuransi jiwa dan kesehatan, aktuarial dan akuntansi.

### 3.10. Investasi

Investasi adalah penyaluran dana yang ada sekarang dengan mengharapkan keuntungan di masa mendatang atau penggunaan modal untuk memperoleh tambahan pendapatan baik melalui penambahan modal tidak langsung yang *capital gain*. Tujuan utama investasi adalah untuk memperoleh keuntungan selama jangka waktu tertentu dengan kata lain investasi pada asuransi jiwa merupakan *profit center*.

Investasi pada perusahaan asuransi jiwa merupakan perwujudan dan cadangan untuk memenuhi kewajiban kepada pemegang polis. Tingkat suku bunga investasi mempengaruhi pembentukan tarif premi bagi perusahaan asuransi jiwa sehingga perusahaan asuransi mampu bersaing dengan kompetitornya. Fungsi kegiatan investasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah sebagai *profit center* dimana dengan Yield (*Return On Investment*) yang dihasilkan bisa meng-*cover* kewajiban kepada pemegang polis serta mampu bersaing dengan kompetitor dan diharapkan bisa menutupi sebagian dari biaya-biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan.

### **3.11. Tanggung jawab Sosial**

Selain sebagai lembaga bisnis, PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) telah juga mengemban misi sosial. Kegiatan yang dilakukan antara lain yang telah dilakukan oleh perusahaan adalah melaksanakan Program Pembinaan Usaha Kecil dan Koperasi (PUKK) terhadap mitra binaan. Sasaran yang ingin dicapai adalah terciptanya pertumbuhan ekonomi rakyat dan pemerataan pembangunan melalui kesempatan berusaha bagi masyarakat kecil dan koperasi. Dengan demikian, masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan kehadiran PT. Asuransi Jiwasraya (Persero).

### **3.12. Produk yang Dihasilkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)**

Produk-produk asuransi yang semua merupakan produk Utama perusahaan artinya mendapatkan rating yang baik oleh masyarakat maupun perusahaan sendiri yaitu Astha Plus, Dana Prima Wisuda, Siharta, Dana Mapan, Dana Aktif, Dwiguna, Multiguna, Annuitas, Eksekutif Prima, Beasiswa Trikarsa, Trijaya, dan Lindung Sukma. (lihat lampiran 2)