

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengendalian internal yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja operasional pada PT. Equity Life Indonesia. Metodologi yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif metode ini di ambil guna memperoleh data serta gambaran yang jelas, detail dan mendalam mengenai permasalahan yang sedang diteliti, sehingga dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Teknik pengumpulan data menggunakan data wawancara tidak terstruktur yang dikaitkan dengan dokumen yang mendukung penelitian serta observasi non-partisipatif. Teknik analisa data menggunakan Metode Miles & Huberman dengan peneliti sebagai instrument analisa utama. Pengujian keabsahan data dilakukan dengan cara menggunakan bahan referensi, perpanjangan pengamatan serta triangulasi berupa triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal dalam meningkatkan kinerja operasional pada perusahaan asuransi PT. Equity Life Indonesia sudah cukup baik. Dengan memberlakukan evaluasi kinerja pegawai setiap bulan dan pengawasan yang dilakukan manajemen atas atau manajer kepada setiap pegawai yang berada di lapangan itu sudah menunjukkan bahwa cara yang dilakukan PT. Equity Life Indonesia dalam melakukan pengendalian atas kinerja pegawai dan perusahaan sudah cukup baik. Sebagai usulan perbaikan atas kendala yang ada, peneliti mengusulkan beberapa hal, yaitu membuat suatu divisi atau tim yang khusus menangani perencanaan dan pengendalian internal sehingga perencanaan dan pengendalian tidak dilakukan oleh satu orang saja, karena sebaiknya dalam melakukan pengamatan dan perencanaan dilakukan oleh beberapa anggota agar menemukan hasil yang maksimal. Selain itu dalam memberikan pelatihan terhadap para pegawai sebaiknya diberlakukan secara berkala, terutama kepada pegawai atau agen baru, harus ada pelatihan dasar guna memperkenalkan profil perusahaan dan bagaimana prosedur yang dijalankan di dalam perusahaan.

Kata kunci: Sistem pengendalian internal, agen asuransi.

ABSTRACT

This study aims to determine the internal control performed in improving operational performance at PT. Equity Life Indonesia. The methodology used by the researcher is the qualitative method of this method is taken to obtain the data as well as a clear, detailed and in-depth picture of the problem under study, so as to produce useful information for the user. Data collection techniques used unstructured interview data associated with documents supporting research as well as non-participatory observation. Data analysis technique using Miles & Huberman Method with researchers as the main analysis instrument. Testing the validity of data is done by using materials reverensi, extension of observation and triangulation in the form of source triangulation, triangulation time, and triangulation technique. The results of this study indicate that the internal control system in improving operational performance at the insurance company PT. Equity Life Indonesia is good enough. By applying an employee performance evaluation every month and supervision made by top management or manager to every employee who is in the field it has been shown that the way that PT. Equity Life Indonesia in controlling the performance of employees and companies is good enough. As a proposed improvement over the existing constraints, the researcher proposes several things, namely to create a division or team that specifically handles internal planning and control so that planning and control is not done by one person only, because it should be in the observation and planning done by some members to find maximum result. In addition to providing training to employees should be applied periodically, especially to new employees or agents, there should be basic training to introduce the company profile and how the procedures are run within the company.

Keywords: Internal control system, insurance agent.