

## BAB V

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 5.1 Gambaran Umum PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967

##### 5.1.1 Sejarah Perusahaan dan Perkembangan

Didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputera 1912 sebagai induk perusahaan yang diwakili oleh Drs. H.I.K. Suprakto dan Mohamad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 15 tanggal 20 Pebruari 1970. Memperoleh ijin operasi dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jenderal Moneter Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia No. KEP. 350/ DJM / 111.3/ 7 / 1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai Keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986.

PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967, selanjutnya disebut BUMIDA Bumiputera menuju cita-cita menjadi "**To The Big Ten**" perusahaan asuransi umum, menguasai pasar retail di Indonesia, dan menjadi perusahaan yang berkualitas, dipercaya dan menguntungkan bagi semua pihak yang berkepentingan (*stakeholder*). Rapat Umum Pemegang Saham pada tanggal 30 April 2004 memutuskan untuk menambah dan meningkatkan Modal Statutair menjadi Rp. 100 M. Pada tanggal 23 Maret 2007, AJB BUmiputera 1912 menambah Modal

Setor sebesar Rp. 30 M. Dengan demikian, modal setor Bumida yang sebelumnya hanya Rp. 70 M, saat ini telah genap mencapai Rp. 100 M. Hal ini berarti Bumida telah memenuhi regulasi pemerintah yang tertuang melalui PP No. 63 tahun 1999 yang mewajibkan setiap perusahaan asuransi memiliki modal setor minimal Rp.100 M. Dengan modal setor yang telah mencapai Rp. 100 M, tentunya makin menambah keyakinan manajemen bahwa cita-cita perseroan menjadi "**TO THE BIG TEN**" dapat segera terwujud.<sup>1</sup>

### 5.1.2 Visi dan Misi

Visi dari PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 adalah berkembang untuk menjadi yang terdepan sebagai pasar utama retail.

Misi dari PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 adalah menguasai pasar retail melalui inovasi terus-menerus memberikan layanan optimal didukung SDM yang berkualitas aktif dalam mengembangkan jaringan Bumiputera Group menuju 10 besar perusahaan asuransi umum.<sup>2</sup>

### 5.1.3 Nilai-Nilai Dasar

Adapun nilai-nilai dasar yang menjadi acuan PT. Asuransi umum Bumiputeramuda 1967 adalah sebagai berikut :<sup>3</sup>

1. Berkualitas, yakni membangun SDM merupakan kunci pokok eksistensi dan kelanjutan perkembangan perusahaan ke depan.

Dengan SDM yang berkualitas perusahaan mampu menghadirkan

<sup>1</sup> *Laporan Tahunan 2006* (Jakarta : Kantor Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967)

<sup>2</sup> *Ibid*

<sup>3</sup> *Ibid*

kualitas produk dan pelayanan terbaik, serta memiliki komitmen yang tinggi untuk menjaga integritas dan moralitas usaha menuju *good corporate governance*.

2. Dipercaya, yakni Komitmen tinggi untuk membangun SDM berkualitas, inovasi dan *diferensiasi* produk, pelayanan yang optimal dengan dukungan teknologi informasi yang handal, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas *stake holder* terhadap perusahaan.
3. Menguntungkan, yakni Kepercayaan dan loyalitas *stake holder* terhadap perusahaan akan menghasilkan manfaat yang saling menguntungkan, bukan hanya dinikmati oleh *share holder*, tetapi juga oleh pemegang polis, karyawan dan semua pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan.

#### **5.1.4 Falsafah Dasar**

Adapun falsafah dasar didirikannya PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 adalah sebagai berikut :<sup>4</sup>

1. Idealisme, yakni Senantiasa memelihara semangat dan nilai-nilai kejuangan bangsa dalam upaya meningkatkan martabat dan kesejahteraan bangsa melalui asuransi.
2. Kebersamaan, yakni Senantiasa memelihara dan meningkatkan nilai-nilai nasionalisme dan kejuangan dengan semangat

---

<sup>4</sup> *Ibid*

kebersamaan menghadapi era lobalisasi, melalui upaya sinergi dan optimalisasi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

3. Profesionalisme, yakni Memiliki kemampuan mengelola bisnis asuransi umum secara profesional, dengan dukungan SDM yang berwawasan dan berpengetahuan luas, didukung dengan keterampilan tinggi serta senantiasa memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.

## 5.2 Jaringan Perkantoran dan Sertifikasi ISO 9001-2000

PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 saat ini memiliki 46 kantor cabang.

Cab. Bandung	Cab. Malang
Cab. Yogyakarta	Pwk. Bogor
Cab. Sudirman	Cab. Denpasar
Cab. Bandar Lampung	Cab. Samarinda
Cab. Surabaya	Cab. Pekanbaru
Cab. Syariah Jakarta	Cab. Padang
Cab. Kebayoran	Cab. Batam
Cab. Palembang	Cab. Banjarmasin
Cab. Roxy	Cab. Serang
Cab. Makassar	Cab. Bekasi
Cab. Manado	Cab. Tangerang
Cab. Purwokerto	Cab. Mataram
Cab. Solo	Cab. Kendari
Cab. Rawamangun	Cab. Bangka Belitung
Cab. Semarang	Cab. Jambi
Cab. Medan	Cab. Pematang Siantar
Cab. Cirebon	Cab. Kediri

Cab. Sidoarjo
Cab. Kupang
Cab. Pontianak
Cab. Bengkulu
Cab. Papua
Dumai

Palu
Gorontalo
Kelapa Gading
Syariah Aceh
Syariah Depok
Kantor Pusat

### Sertifikasi *ISO 9001 – 2000*

PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 telah mendapatkan akreditasi sistem manajemen mutu *ISO 9001 – 2000*, hal ini menunjukkan serta akan menambah kepercayaan dari para nasabah bahwa PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 sudah sangat konsen kepada pelayanan kepada pelanggan/nasabah.

Sebab dengan diperolehnya sertifikasi *ISO 9001 – 2000* ini baik sasaran mutu, maupun *Standard Operasional Procedur (SOP)* telah dilaksanakan dengan baik di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 pada semua bagian.

Sehingga PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 akan selalu menjaga agar tidak sampai terjadi adanya kekecewaan dari pelanggan atas penyelesaian klaim.

Disamping mendapatkan sertifikasi *ISO 9001 – 2000* PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 juga dalam 4 tahun terakhir telah mendapatkan beberapa penghargaan yaitu antara lain :

1. *The Big Five Trusted in Motor Vicle Category* tahun 2002 dari Majalah Kapital.

2. *The Big Five in Fire Insurance Category* Tahun 2002 dari Majalah Kapital.
3. *The Big Five in Helalth Insurance Category* Tahun 2002 dari Majalah Kapital.
4. *The Most Valuable Brand in Fire Insurance Company* Tahun 2003 dari Majalah SWA.
5. Asuransi Umum dengan Predikat “Sangat Bagus” Tahun 2005 dari Majalah Info Bank.
6. Asuransi Terbaik untuk Kategori Asuransi Umum Tahun 2005 dari Majalah Investor.
7. *The 2nd Rank The Best Islamic General Insurance* Tahun 2008 dari Karim Business Consulting

### 5.3 Struktur Organisasi<sup>5</sup>

#### Dewan Komisaris

Komisaris Utama : Prof. Drs. M. Djakfar Murod, MM

Komisaris Independen : Ridwan Sadjadi

Komisaris : Constant Karma

#### Dewan Direksi

Direktur Utama : Sutikno

Direktur Pemasaran & SDM : drh. H. Julian Noor, MM, AAAI-K

Direktur Keuangan & Investasi : Ali Nurdin

Direktur Teknik : Julian Noor

---

<sup>5</sup> *Ibid*

### **Dewan Pengawas Syari'ah**

1. H. Endy M. Astiwara, MA, AAAI-J
2. DR. KH. Surahman Hidayat, MA
3. DR. KH. Ahzami Samiun Jazuli, MA

### **Divisi Pemasaran Korporasi**

1. H.M. Basri, SE, Kepala Divisi Pemasaran Korporasi
2. Hasbi Ashsiddiqi, S.Pi, AAAIK, Kabag Pengembangan Bisnis Korporasi
3. Wawan Ariwibowo, SE, Kabag Pengembangan Bisnis Korporasi Khusus

### **Divisi Pemasaran Retail**

1. Nanung Suriandariarsa, BAC, Kabag. Pengembangan Bisnis Retail dan Non Retail
2. Djoko Hananto, SE, MM, Kepala Divisi Pemasaran Retail

### **Bagian Syari'ah**

1. Drs. Syaiful Hadi, Kabag. Teknik & Keuangan Syari'ah
2. Fahmi Basyah, ST, AAIK, AIIS, Kabag. Pemasaran & Pengembangan Jaringan IT Syari'ah

### **Divisi Teknik**

1. David Apriandy Elieser, SE, AAAIK, IPGD-I, Kepala Divisi Teknik
2. Ihrom Bayu Aji, ST, AAIK, IPGD-I, Kabag. Teknik Marine&Aviation
3. Drs. Ilyas Maulana, AAAIK, Kabag Teknik Inward
4. Andriyatno, S.Si, AAAIK, IPGD-I, Kabag. Teknik Motor Vehicle dan Aneka.

5. Wulan Setyorini, ST, AAAIK, IPGD-I, Kabag. Teknik Askes & Personal Accident
6. Sondang Raviana, SE, AAAIK, Kabag. Teknik Bonding, Kredit&Engineering.

#### **Divisi Keuangan**

1. Yoha Mendra, AAAIK, Kabag. Pembukuan, Perpajakan & Anggaran
2. Yosi Yunasha, SE, Kabag. Investasi
3. Hj. Nurhayati, SE, AAAIK, Kepala Divisi Keuangan
4. Firdaus Syauqi, SE, AAAIK, MMSi, Kabag Keuangan

#### **Divisi SDM & Logistik**

1. T. Suprijadi, Drs, ASAI, Kabag Hukum & Personalia
2. Gunawan Priyahutama, SE, Kepala Divisi SDM & Logistik
3. Edwin Hendrasto, SH, AAAIK, Kabag. Pengembangan SDM
4. Sinung Rahmat Dewanto, SE, Kabag. Logistik

#### **Humas & Kesekretariatan**

1. Zulfakhri, SIP, AAAIK, IPGD-I, Kabag. Humas & Kesekretariatan

#### **Pemeriksa Umum & ISO**

1. Edi Widyati, SE, Kabag PU & Wakil Manajemen ISO

#### **Informasi & Teknologi-IT**

1. Bambang Hermianto, S.Kom, Wakil Kabag. IT
2. Mispan Hadi Sunarto, S.Kom, AAAIK, Kabag. IT



#### 5.4 Budaya Perusahaan

Dalam melaksanakan setiap menjalankan setiap aktivitas dan tugasnya, setiap individu di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 memiliki *motto* “BUMIDAKoe” yakni :<sup>6</sup>

**B** erani berubah dan berbeda

**U** let dan pantang menyerah

**M** enghargai nasabah kecil

**I** novatif dan aktif

**A** manah dan tidak ingkar janji

**K** ebanggaan dan kebersamaan

**O** rientasi pada target dan waktu

**E** fektif dan efisien

#### 5.5 Arti Dari Logo Perusahaan<sup>7</sup>

**BUMIDA** *Bumiputera*

Identitas perusahaan disimbulkan dengan kata “Bumida Bumiputera “, yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang mengandung makna selalu bersinergi dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat.



<sup>6</sup> *Ibid*

<sup>7</sup> *Ibid*

**Garis lengkung yang menyerupai angka enam melambangkan bahwa**

setiap insan di Bumida harus memahami 3 Prinsip dasar serta Nilai Dasar :

Prinsip dasar : Idealisme, Kebersamaan & Profesionalisme

Nilai dasar : Berkualitas, dipercaya & menguntungkan

**Garis lengkung yang memayungi angka 67 dan kata Bumida – bahwa**

Bumida adalah perusahaan asuransi yang didirikan pada tahun 1967 senantiasa memberikan perlindungan kepada masyarakat yang membutuhkan, sekaligus optimisme Bumida dalam meraih masa depan. Angka 67 menggambarkan masa lalu, kini dan masa depan.

**Warna Biru** melambangkan cita-cita/idealisme yang abadi

**Warna merah** melambangkan semangat, patriotisme

**Warna dasar putih** melambangkan bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat dilandasi dengan ketulusan.

## 5.6 Produk Asuransi

### 5.6.1 Produk-Produk PT. Bumida Bumiputera Syari'ah

Produk asuransi kerugian bumida bumiputera terbagi menjadi dua (2) yakni:

#### 5.6.1.1 Produk Standar Syari'ah

##### 1. Asuransi Kesehatan

Suatu bentuk pertanggunganan Asuransi yang memberikan jaminan kepada peserta untuk mengganti setiap biaya pengobatan, seperti biaya perawatan di rumah sakit, biaya pembedahan, obat-obatan, bila tertanggung menderita penyakit/sakit berdasarkan program yang disepakati atau yang

dijamin oleh polis perusahaan asuransi.

## 2. Asuransi Pengangkutan

Memberikan perlindungan kepada peserta (pemilik barang yang diangkut) dari kerusakan/kerugian atas barang-barang yang diangkut (yang sedang dalam pengangkutan) sebagai akibat suatu musibah/kecelakaan.

## 3. Asuransi Kendaraan

Memberikan perlindungan kepada kendaraan peserta terhadap resiko yang mungkin terjadi seperti tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir dari jalan, termasuk juga akibat dari kesalahan material, konstruksi, cacat sendiri atau sebab-sebab lain dari kendaraan tersebut, perbuatan jahat orang lain, kebakaran dan segala bentuk kerugian dari bencana alam.

## 4. Asuransi Uang

Adalah asuransi yang menanggung risiko hilangnya uang dan / atau surat-surat berharga dari dalam lemari besi, laci, mesin hitung uang yang terkunci atau yang dalam pengiriman dari satu tempat ke lain tempat.

## 5. Asuransi Kebakaran

Memberikan perlindungan terhadap kerugian dan atau kerusakan sebagai akibat terjadinya kebakaran yang disebabkan percikan api, sambaran petir, ledakan dan kejatuhan pesawat terbang berikut resiko yang ditimbulkannya.

## 6. Asuransi Kecelakaan Diri

Asuransi Kecelakaan Diri menjamin peserta akibat dari suatu kecelakaan yang menimpa dirinya selama 24 jam dalam periode pertanggungan

tertentu, misalnya selama satu tahun atau selama satu perjalanan.

#### 7. Asuransi Tanggung Gugat Dokter

Mengganti kerugian kepada dokter, sebagai akibat dari tindakan medis selama menjalankan profesinya, dan secara hukum bertanggung jawab dari kerugian yang timbul dari cedera badan pada pasien yang disebabkan oleh tindakan yang terjadi di daerah lingkup jaminan selama masa berlakunya polis.

#### 8. *Surety Bond*

Perjanjian 3 (tiga) pihak antara Perusahaan Asuransi sebagai penjamin (*Surety*) dan Pemborong/Kontraktor sebagai terjamin (*Principal*) untuk menjamin kepentingan pihak Pemilik Proyek (*Obligie*), apabila *Principal* gagal/tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian (perjanjian pokok) yang dibuat antara *Principal* dan *Obligie*.

#### 9. *Custom Bond*

Perjanjian 3 (tiga) pihak, *surety* sebagai pihak I / Penjamin terikat untuk memenuhi kewajibannya yang timbul dari Pihak ke II/*Principal* terhadap pihak ke III/ *Obligee* karena pihak ke II tidak memenuhi kewajibannya.

#### 10. Asuransi Pekerjaan Kontruksi

Asuransi yang menjamin kerugian *finansial* akibat kerusakan fisik dari pekerjaan sipil yang sedang dipasang atau dikerjakan.

#### 11. Asuransi *Erection All Risk*

Memberikan jaminan yang bersifat *comprehensive* terhadap kerugian atau kerusakan yang mungkin timbul selama masa pemasangan dan percobaan

mesin, peralatan maupun struktur baja, dan tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga yang timbul akibat pemasangan atau percobaan mesin tersebut.

## 12. Asuransi Kerusakan Mesin

Pertanggung jawaban yang menjamin terhadap ongkos-ongkos perbaikan atau penggantian atas mesin-mesin yang rusak/menalami kecelakaan (*accident*) yang datang secara tiba-tiba dan tidak terduga (*sudden and unforeseen*).

### 5.6.1.2 Produk Paketkoe Standar Syari'ah

#### 1. Asuransi Rumahkoe

Yakni produk asuransi umum yang memberikan perlindungan terhadap kerusakan, kebongkaran, tertabrak bermotor dengan tambahan khusus proteksi yang dirancang khusus PLUS manfaat untuk perlindungan rumah Anda.

#### 2. Asuransi Motorkoe

Yakni produk asuransi umum yang memberikan perlindungan terhadap kerusakan atau kehilangan yang diakibatkan oleh kecurian dan kecelakaan dengan tambahan khusus proteksi bagi Anda pemilik kendaraan roda dua PLUS manfaat serta pembayaran premi terjangkau.

#### 3. Asuransi Mobilkoe

Yakni produk asuransi umum yang memberikan perlindungan terhadap kerusakan atau kehilangan yang diakibatkan oleh kecurian dan kecelakaan dengan tambahan khusus proteksi bagi Anda pemilik kendaraan roda empat PLUS manfaat serta pembayaran premi terjangkau.

#### 4. Asuransi Sehatkoe

Yakni produk asuransi umum yang memberikan perlindungan terhadap kesehatan atau meninggal dunia atau akibat kecelakaan dengan tambahan khusus proteksi PLUS manfaat bagi pembebasan biaya perawatan dan pemilihan rumah sakit/puskesmas khusus untuk Anda.

#### 5. Asuransi Siswakoe

Yakni produk asuransi umum yang memberikan perlindungan yang memberikan perlindungan peserta yakni pelajar, usia 3-20 tahun PLUS manfaat peserta akibat dari suatu kecelakaan yang menimpa dirinya selama 24 jam dalam periode pertanggungan tertentu, misalnya selama satu tahun atau selama satu perjalanan.

### **5.7 Gambaran Umum Analisis Klaim**

#### **Tugas dan Kewajiban**

1. Menerima dan menanggapi laporan klaim dari tertanggung secara sopan dan ramah.
2. Menerima kelengkapan dokumen pendukung klaim pada tertanggung secara tepat dan lengkap.
3. Memberikan penjelasan pada tertanggung atas klaim yang diajukan secara tepat, jelas dan benar.
4. Melakukan survey langsung atas klaim dan melaporkan pada atasan.
5. Membuat foto atau fisik klaim yang mengalami kerusakan /kerugian.

6. Meneliti berkas-berkas klaim dan mengadakan penyelidikan bila di perlukan.
7. Membuat laporan kerugian sementara (LKS) setiap klaim
8. Membuat laporan kerugian pasti (LKP) setiap klaim
9. Memfile setiap dokumen klaim secara lengkap dan rapi
10. Membuat surat pengantar pengiriman klaim ke kantor pusat.
11. Membukukan/mencatat laporan klaim yang masuk serta klaim akses yang masuk serta klaim aksep dan klaim paid.
12. Membuat penawaran klaim dengan sepengetahuan atasan .
13. Membuat nota akseptasi yang menjadi otoritas cabang, sesuai petunjuk atasan.
14. Membuat laporan klaim mingguan dan bulanan serta mengirimkan ke kantor pusat.
15. Membuat laporan klaim *outstanding* bulanan
16. Memberikan saran dan masukan kepada atasan untuk kepentingan perusahaan .
17. Dan lain-lain tugas yang sifatnya membantu

#### **Wewenang**

1. Meminta kelengkapan dokumen klaim kepada tertanggung.
2. Memberikan penjelasan tentang klaim kepada tertanggung.

3. Memparaf surat – surat dan laporan yang berhubungan dengan klaim yang akan ditandatangani oleh atasan.
4. Melakukan penawaran klaim sesuai petunjuk atasan.
5. Berkomunikasi langsung dengan :
  - Sesama pegawai
  - Kasie teknik
  - Kepala cabang
  - Tertanggung dan pihak lain sehubungan dengan tugasnya.

### **Tanggung Jawab**

Bertanggung jawab atas :

1. Kebenaran dan keakuratan dalam pemrosesan klaim .
2. Ketepatan dan keakuratan laporan-laporan klaim mingguan, bulanan, tahunan dan laporan klaim *outstanding*.
3. Kelengkapan dan kerapihan arsip klaim.
4. Terciptanya pelayanan yang memuaskan terhadap tertanggung yang mengajukan klaim.



## **BAB VI**

### **HASIL PENELITIAN**

Berikut ini akan disajikan berbagai macam data yang terkait dengan penelitian. Penyajian data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu penyajian data karakteristik responden serta penyajian data mengenai persepsi responden dalam hal kedisiplinan kerja atas kinerja analis klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser yang tertuang dalam pernyataan lembar kuisisioner. Selanjutnya, persepsi responden tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel perhitungan.

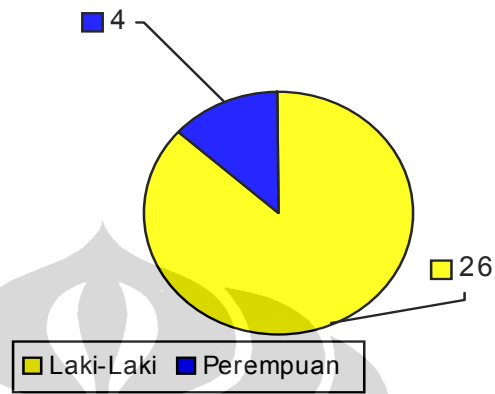
#### **6.1 Penyajian Data Karakteristik Responden**

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi enam kategori, yang meliputi jenis kelamin, usia, status pernikahan, tingkat pendidikan, status pegawai dan masa kerja pegawai. Penelitian terhadap karakteristik responden berdasarkan pada beberapa kategori tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai responden. Kuisisioner yang disebarakan berjumlah 30 buah.

##### **6.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik yang pertama adalah berdasarkan jenis kelamin. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 30 orang responden yang merupakan analis klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabdetabekser. Gambaran responden berdasarkan jenis kelaminnya disajikan dalam grafik berikut ini :

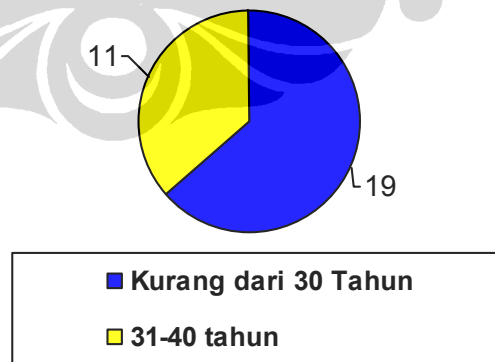
**Grafik 6.1**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Dari hasil pengolahan kuisioner didapatkan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 26 orang dari jumlah keseluruhan responden. Adapun responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 4 orang dari jumlah keseluruhan responden.

#### 6.1.2 Berdasarkan Usia

**Grafik 6.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia**

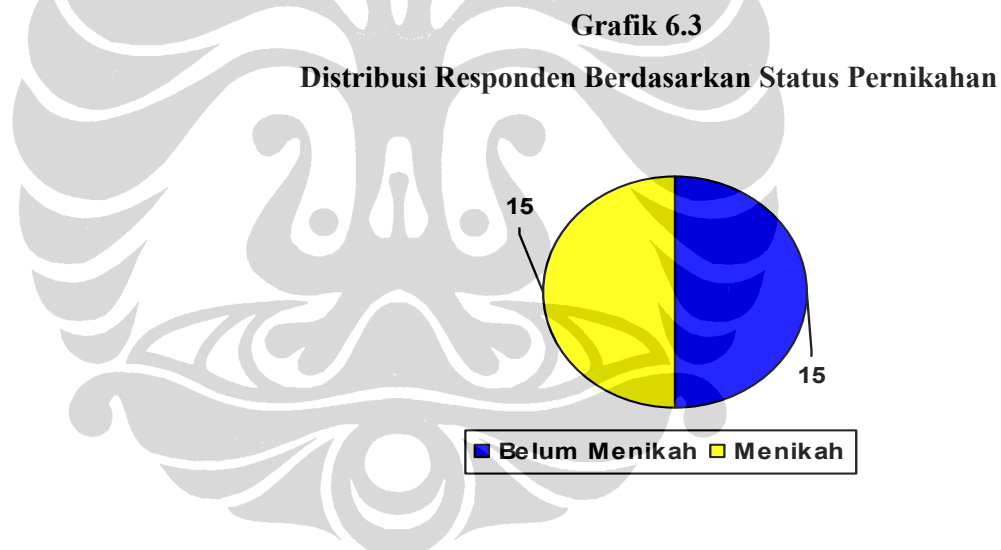


Dari grafik diatas, diketahui bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia kurang dari 30 tahun yaitu berjumlah 19

orang dari total responden. Sedangkan usia responden yang lainnya ada pada kelompok usia 31-40 tahun yang berjumlah 11 orang dari total responden.

### 6.1.3 Berdasarkan Status Pernikahan

Karakteristik ketiga adalah mengenai status pernikahan. Berdasarkan karakteristik ini, responden dibagi ke dalam dua golongan, yaitu responden yang sudah menikah dan responden yang belum menikah. Gambaran responden berdasarkan status pernikahan disajikan dalam grafik 6.3 berikut ini :

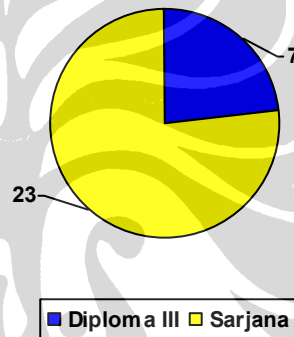


Dari grafik diatas, maka nilai dari grafik 6.3 memiliki persentase yang sama yakni 15 responden. Status pegawai menikah dan belum menikah persentasenya sama, sangat relevan dengan kondisi grafik usia responden diatas.

#### 6.1.4 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik keempat adalah karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan formal. Hal ini dimaksudkan untuk mengelompokkan karyawan dari segi pendidikan. Dari grafik 6.4 dibawah ini terdapat hanya 2 (dua) kategori tingkat pendidikan.

**Grafik 6.4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

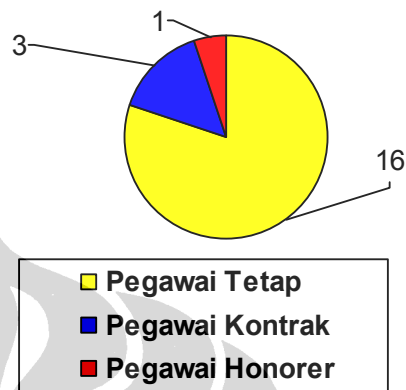


Responden terbanyak terdapat pada jenjang pendidikan sarjana (S1) yaitu sebesar 76,7% dari responden atau sebanyak 23 orang. Untuk jenjang pendidikan lainnya sebesar 23,3% atau sebanyak 7 orang. Dari tujuh analis klaim sekarang sedang menempuh pendidikan tingkat akhir program sarjana .

#### 6.1.5 Berdasarkan Status Pegawai

Karakteristik yang kelima adalah berdasarkan status pegawai. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui status pegawai.

**Grafik 6.5**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Status Pegawai**

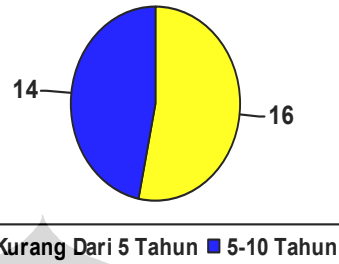


Berdasarkan grafik diatas, terdapat 3 tenaga kontrak dimana pegawai tersebut merupakan hasil dari perekrutan tahun 2008 sebagai analis klaim. responden yang berstatus pegawai tetap jumlahnya lebih besar bila dibandingkan dengan responden yang berstatus sebagai pegawai kontrak maupun honorer. Pegawai tetap sebagai responden yang terdapat di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser berjumlah 26 orang, sedangkan pegawai honorer berjumlah 1 orang.

#### **6.1.6 Berdasarkan Masa Kerja**

Karakteristik terakhir adalah berdasarkan masa kerja. Hal ini untuk melihat berapa lama pegawai telah bekerja di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser.

**Grafik 6.6**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja**



Berdasarkan data diatas, maka menunjukkan bahwa 16 orang atau sebesar 53,3% dari total responden memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun dan merupakan mayoritas dari responden. Sebanyak 14 orang atau 46,7%.

## **6.2 Penyajian Data Gambaran Kinerja Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser**

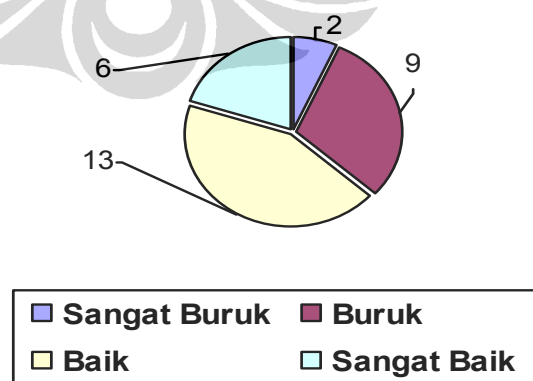
Sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reabilitas alat uji kuisioner tersebut (lampiran). Untuk pengujian realibilitas, prosesnya adalah dengan melihat besarnya nilai Alpha Cronbach's keseluruhan. Skala pengukuran yang reliabel sebaiknya memiliki nilai alpha Cronbach's minimal 0,70 (Nunnally, 1978 dan nunnally and Berstein, 1994). Oleh karena dalam penelitian ini didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,901 maka kuisioner dinyatakan *reliabel*. Demikian juga dengan pengujian validitas (lampiran) dengan melihat nilai-nilai korelasi tiap item pertanyaan yang ada di bawah kolom *corrected item total correlation*. *Corected item total corelation* merupakan korelasi antara *score item*

dengan skor item total yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen. Korelasi skor frekuensi kealpaan dalam sebulan terhadap skor total adalah 0,382 dan seterusnya dimana masing-masing pernyataan dengan batas minimum 0,300. Dengan hasil  $r$  hitung  $\geq 0,300$  maka pernyataan seluruh variabel dinyatakan valid.

Kemudian akan dijelaskan mengenai gambaran disiplin kerja analisis klaim terkait dengan kinerja melalui masing-masing indikator dari variabel disiplin kerja, pengetahuan perusahaan, pengetahuan klaim, keteladanan pimpinan, pengawasan pimpinan, dan kinerja. Berdasarkan kuisioner yang masuk, gambaran disiplin terhadap kinerja dengan berbagai pernyataan yang diajukan, digambarkan oleh setiap indikator dengan alternatif pilihan jawaban : SB, B, B, SB (seperti yang dijelaskan dalam bagian operasionalisasi konsep pada bab 3).

### 6.2.1 Disiplin Kerja

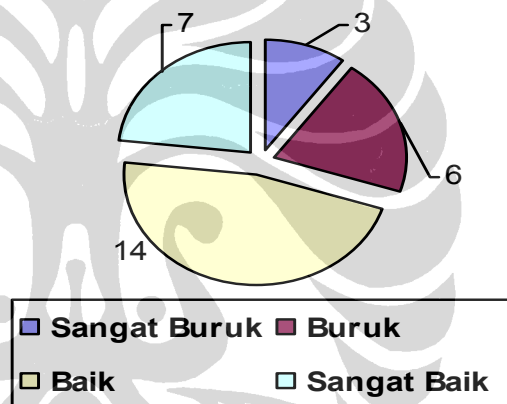
**Grafik 6.7**  
**Frekuensi Kealpaan Dalam Sebulan**



Berdasarkan grafik 6.7 diatas, dalam distribusi responden berdasarkan disiplin kerja terhadap variabel frekuensi kealpaan dalam

sebulan dari total responden 30 orang mayoritas responden sebanyak 13 orang responden atau 43,3% memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dan sejumlah 6 orang responden atau 20% memiliki tingkat kedisiplinan sangat baik. Sebanyak 9 orang responden atau 30% memiliki tingkat kedisiplinan yang buruk, sedangkan kedisiplinan sangat buruk memiliki frekuensi 2 orang atau sebesar 6,7%.

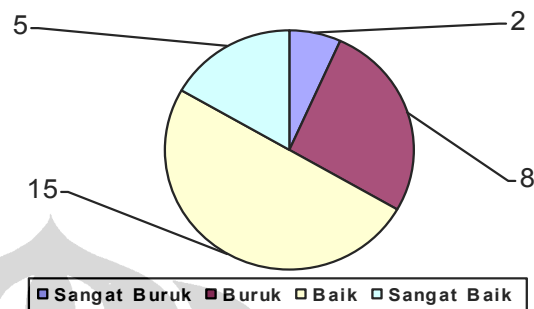
**Grafik 6.8**  
**Frekuensi Keterlambatan Datang Ke Kantor**



Menurut variabel frekuensi keterlambatan datang ke kantor mayoritas responden sebanyak 14 orang responden atau 46,7% memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dan sejumlah 7 orang responden atau 23,3% memiliki tingkat kedisiplinan sangat baik. Sebanyak 6 orang responden atau 20% memiliki tingkat kedisiplinan yang buruk, sedangkan kedisiplinan sangat buruk memiliki frekuensi 3 orang atau sebesar 10%.

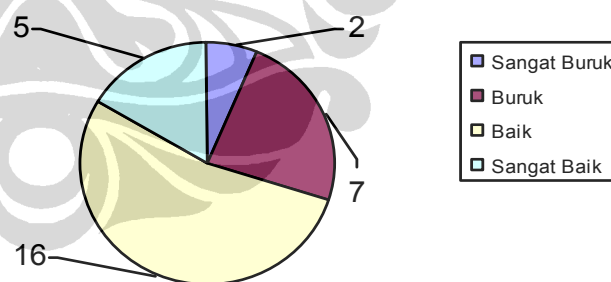


**Grafik 6.9**  
**Frekuensi keterlambatan menyelesaikan pekerjaan**



Kedisiplinan responden terhadap Frekuensi keterlambatan menyelesaikan pekerjaan menunjukkan 15 responden atau 50% baik, 5 responden atau 16,7% sangat baik, 8 responden atau sebesar 26,7% buruk dari total responden. Kedisiplinan yang sangat buruk memiliki frekuensi 2 orang atau sebesar 2,9%.

**Grafik 6.10**  
**Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Jadwal**

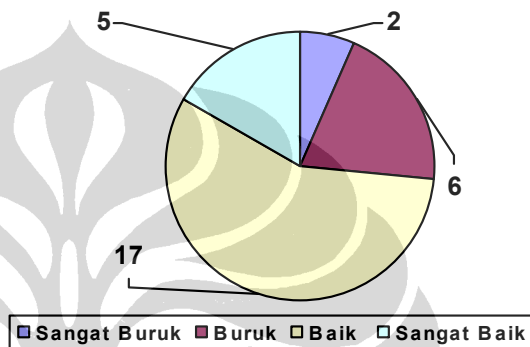


Menurut variabel Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal mayoritas responden sebanyak 16 orang responden atau 53,3% memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dan sejumlah 5 orang responden atau 16,7% memiliki tingkat kedisiplinan sangat baik. Sebanyak 7 orang

responden atau 23.3% memiliki tingkat kedisiplinan yang buruk, sedangkan kedisiplinan sangat buruk memiliki frekuensi 2 orang atau sebesar 6,7%.

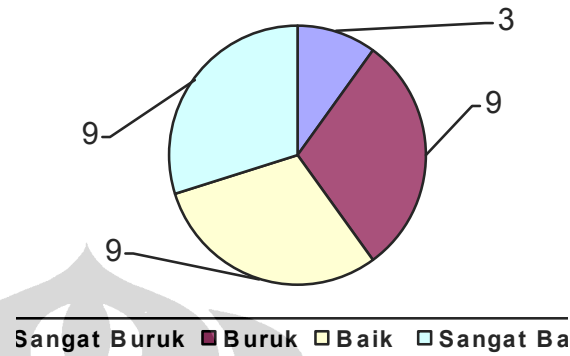
## 6.2.2 Pengetahuan Terhadap Perusahaan

**Grafik 6.11**  
**Pengetahuan Mengenai Tujuan Perusahaan**



Berdasarkan grafik 6.11 diatas, dalam distribusi responden berdasarkan pengetahuan perusahaan dalam variabel Pengetahuan mengenai tujuan perusahaan responden sebanyak 17 orang responden atau 56,7% memiliki tingkat pengetahuan yang baik dan sejumlah 5 orang responden atau 16,7% memiliki tingkat pengetahuan sangat baik. Sebanyak 6 orang responden atau 20% memiliki tingkat pengetahuan yang buruk, sedangkan pengetahuan sangat buruk memiliki frekuensi 2 orang atau sebesar 6,7%.

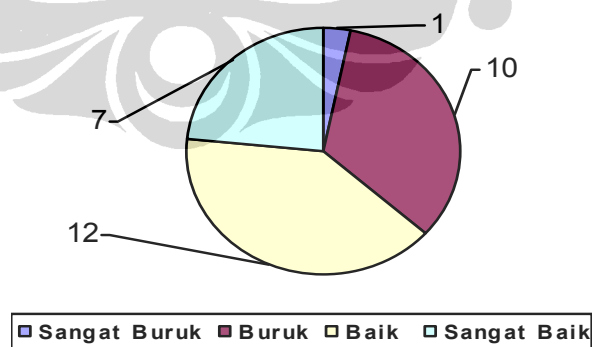
**Grafik 6.12**  
**Kemampuan Menjabarkan Visi Dan Misi Perusahaan**



Hasil kuisisioner responden terhadap kemampuan menjabarkan visi dan misi perusahaan menunjukkan 9 responden atau 30% baik, 9 responden atau 30% sangat baik, 9 responden atau sebesar 30% buruk dari total responden. kemampuan menjabarkan visi dan misi perusahaan yang sangat buruk memiliki frekuensi 3 orang atau sebesar 10%.

### 6.2.3 Pengetahuan Terhadap Peraturan Klaim

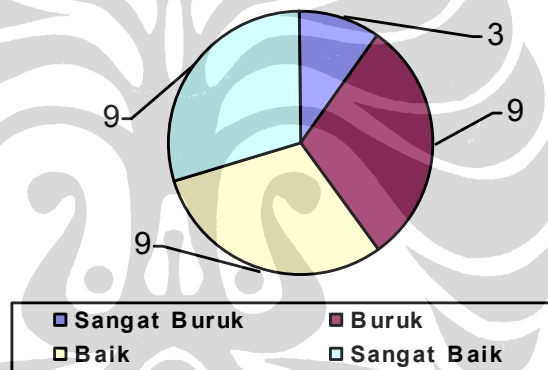
**Grafik 6.13**  
**Frekuensi Kesalahan Akseptasi Klaim**



Berdasarkan grafik 6.13 diatas, dalam distribusi responden berdasarkan pengetahuan klaim dalam variabel Frekuensi kesalahan

akseptasi klaim memiliki responden sebanyak 12 orang responden atau 40% memiliki tingkat kemampuan yang baik dan sejumlah 7 orang responden atau 23,3% memiliki tingkat kemampuan sangat baik. Sebanyak 10 orang responden atau 33,3% memiliki tingkat kemampuan yang buruk, sedangkan pengetahuan sangat buruk memiliki frekuensi 1 orang atau sebesar 3,3%.

**Grafik 6.14**  
**Pengetahuan Mengenai Standar Peraturan Klaim**

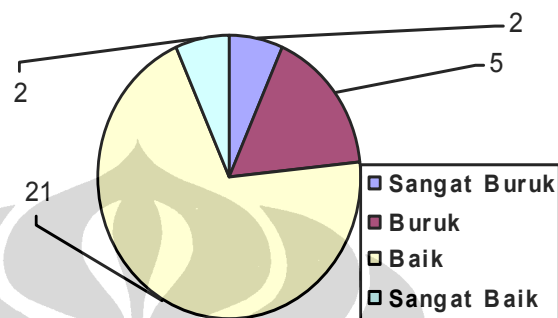


Hasil kuisioner responden terhadap Pengetahuan mengenai standar peraturan klaim menunjukkan 10 responden atau 33,3% baik, 7 responden atau 23,3% sangat baik, 13 responden atau sebesar 43,3% buruk dari total 30 responden.

#### 6.2.4 Keteladanan Pimpinan

Grafik 6.15

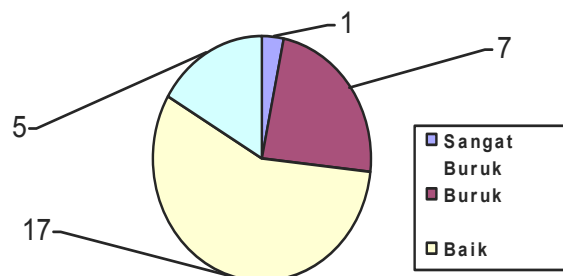
##### Keteladanan Pimpinan Dalam Mendisiplinkan Diri



Berdasarkan grafik 6.15 diatas, dalam distribusi responden berdasarkan keteladanan pimpinan variabel keteladanan pimpinan dalam mendisiplinkan diri mayoritas responden sebanyak 15 orang responden atau 50% memiliki tingkat keteladanan yang baik dan sejumlah 5 orang responden atau 16,7% memiliki tingkat keteladanan sangat baik. Sebanyak 6 orang responden atau 20% memiliki tingkat keteladanan yang buruk, sedangkan keteladanan sangat buruk memiliki frekuensi 4 orang atau sebesar 13,3%.

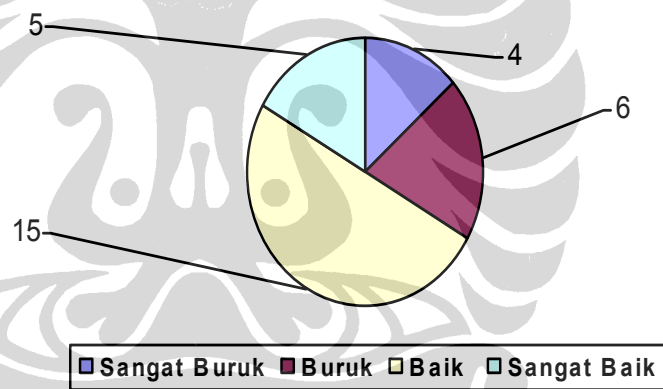
Grafik 6.16

##### Keberanian Atasan Menindak Bawahan Yang Dianggap Tidak Disiplin



Menurut variabel keberanian atasan menindak bawahan yang dianggap tidak disiplin mayoritas responden sebanyak 17 orang responden atau 56.7% memiliki tingkat perilaku yang baik dan sejumlah 5 orang responden atau 16.7% memiliki tingkat perilaku sangat baik. Sebanyak 7 orang responden atau 23.3% memiliki tingkat perilaku yang buruk, sedangkan perilaku sangat buruk memiliki frekuensi 4 orang atau sebesar 13.3%.

**Grafik 6.17**  
**Keadilan Pimpinan Dalam Menindak Pegawai Yang Indisipliner**

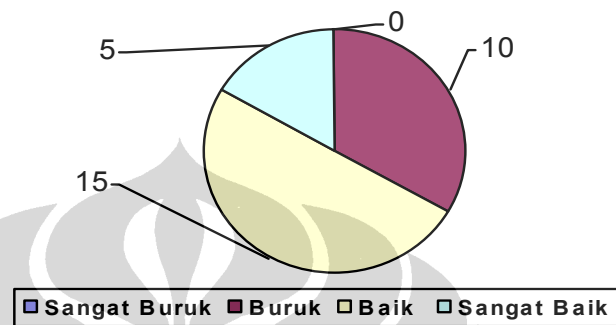


Keadilan pimpinan dalam menindak pegawai yang indisipliner menunjukkan 21 responden atau 70% baik, 2 responden atau 6,7% sangat baik, 5 responden atau sebesar 16,7% buruk dari total responden. Keadilan pimpinan dalam menindak pegawai yang indisipliner yang sangat buruk memiliki frekuensi 2 orang atau sebesar 6,7%.

### 6.2.5 Pengawasan Pimpinan

**Grafik 6.18**

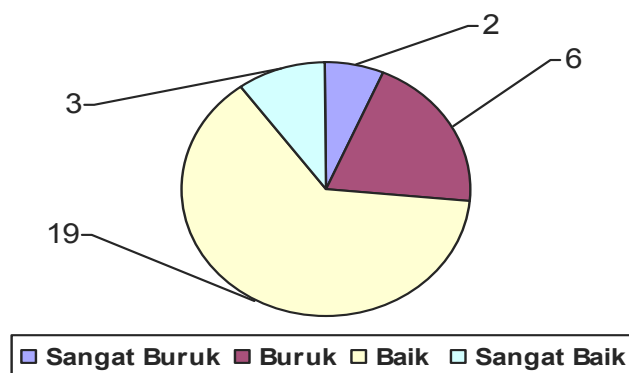
**Pengawasan Pimpinan Dalam Menegakkan Disiplin Kerja**



Berdasarkan grafik 6.18 diatas, dalam distribusi responden berdasarkan pengawasan pimpinan dalam variabel pengawasan pimpinan dalam menegakkan disiplin kerja responden sebanyak 15 orang responden atau 50% memiliki tingkat pengawasan yang baik dan sejumlah 5 orang responden atau 16,7% memiliki tingkat pengawasan sangat baik. Sebanyak 10 orang responden atau 33,3% memiliki tingkat pengawasan yang buruk.

**Grafik 6.19**

**Evaluasi Disiplin Kerja Oleh Pimpinan**



Hasil kuisisioner responden terhadap evaluasi disiplin kerja oleh pimpinan menunjukkan 19 responden atau 63,3% baik, 3 responden atau 10% sangat baik, 6 responden atau sebesar 20% buruk dari total responden. Evaluasi disiplin kerja oleh pimpinan yang sangat buruk memiliki frekuensi 2 orang atau sebesar 6,7%.

### 6.2.6 Perhitungan Skor Atas Indikator

Untuk melihat hasil penelitian akan dianalisis dengan menggunakan teknik rentang kriteria yang digunakan untuk melihat kinerja analis klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser. Bentuk pernyataan seperti yang telah diuraikan sebelumnya adalah berupa pernyataan positif terhadap keseluruhan komponen berupa pernyataan yang dinilai. Menghitung skor tiap komponen adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi dengan data nilai bobotnya. Menentukan rentang skala/kriteria menggunakan rumus :

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} \quad \text{dimana : } n = \text{jumlah sampel} \\ m = \text{jumlah alternatif jawaban tiap item}^1$$

$$\text{Maka, } RS = \frac{30(4-1)}{4} = 22,5$$

Skor :

Skor terendah adalah 30 (jumlah sampel x bobot terendah = 30 x 1)

Skor tertinggi (skor ideal) adalah 120 (jumlah sampel x bobot tertinggi = 30x 4)

Kriteria Skor Penilaian:

30-52,5 = Sangat Buruk

<sup>1</sup> Husein Umar, *Riset SDM Dalam Organisasi*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal.225

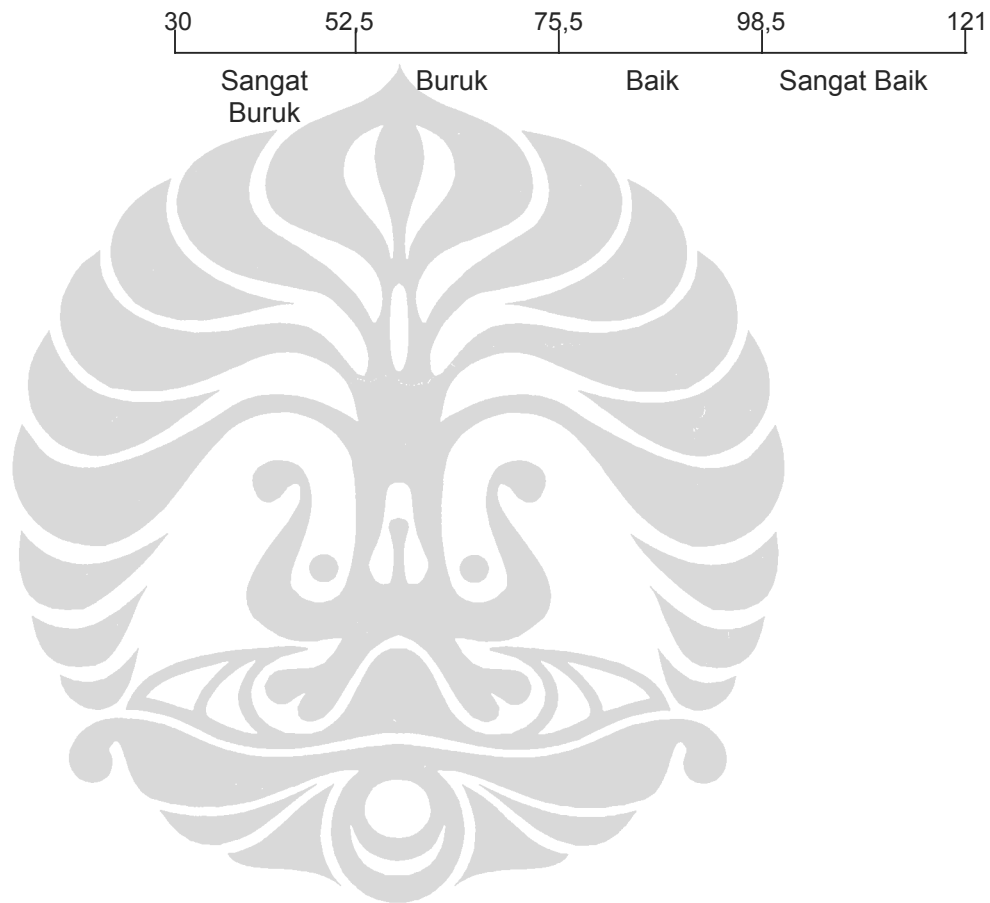


53-75,5 = Buruk

76-98,5 = Baik

99-121 = Sangat Baik

Ukuran atas skor penilaian kinerja dapat dinyatakan sebagai berikut:



Tabel 6.1

**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja Analisis Klaim PT.  
Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser**

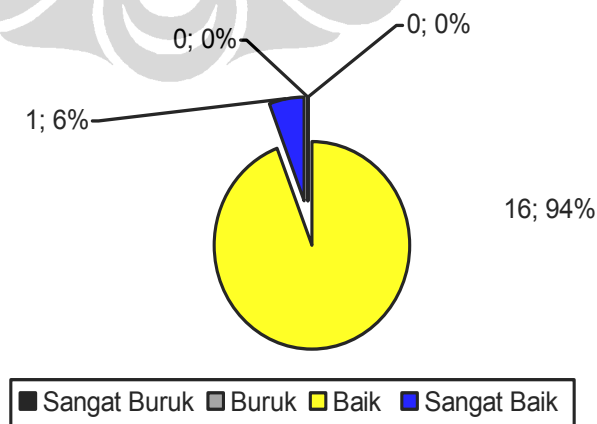
No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot				Jumlah Responden	Skor per - indikator	Keterangan atas skor penilaian
		1	2	3	4			
1	Frekuensi kealpaan dalam sebulan	2	9	13	6	30	83	Baik
2	Frekuensi keterlambatan datang ke kantor	3	6	14	7	30	85	Baik
3	Frekuensi keterlambatan menyelesaikan pekerjaan	2	8	15	5	30	83	Baik
4	Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal	2	7	16	5	30	84	Baik
5	Pengetahuan mengenai tujuan perusahaan	2	6	17	5	30	85	Baik
6	Kemampuan menjabarkan visi dan misi perusahaan	3	9	9	9	30	84	Baik
7	Pengetahuan mengenai standar prosedur klaim	1	10	12	7	30	85	Baik
8	Frekuensi kesalahan akseptasi klaim	0	13	10	7	30	84	Baik
9	Keteladanan pimpinan dalam mendisiplinkan diri	4	6	15	5	30	81	Baik
10	Keberanian atasan menindak bawahan yang dianggap tidak disiplin	1	7	17	5	30	86	Baik
11	Keadilan pimpinan dalam menindak pegawai yang indisipliner	2	5	21	2	30	83	Baik
12	Pengawasan	0	10	15	5	30	85	Baik

	pimpinan dalam menegakkan disiplin kerja							
13	Evaluasi disiplin kerja oleh pimpinan	2	6	19	3	30	83	Baik
	Rata – rata = Jumlah Skor/Pernyataan						83.92	Baik

Dengan persentase atas pemberian masing-masing nilai pada tiap-tiap variabel dimana dari memiliki total 17 variabel, 16 diantaranya mempunyai nilai baik terhadap disiplin atas kinerja dan 1 variabel memiliki nilai sangat baik. Dari jumlah total nilai masing-masing variabel didapat hasil total rata-rata sebesar 83.92. Kemudian dari hasil tersebut dimasukkan dalam kriteria skor penilaian maka gambaran disiplin kerja atas kinerja analisis klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser termasuk dalam kategori **Baik**.

**Grafik 6.24**

**Gambaran Kinerja Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda Wilayah Regional I Jabodetabekser**



## **BAB VII**

### **PEMBAHASAN**

#### **7.1 Keterbatasan Penelitian**

Semakin berkembangnya jaman, maka semakin banyak peraturan-peraturan baru yang dibuat untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan. Dengan adanya peraturan baru yang dibuat maka untuk pengambilan data perusahaan menjadi semakin sulit. Berdasarkan faktor tersebut, terdapat kendala yang ditemui dalam kelengkapan dokumen. Dimana seharusnya peneliti menyajikan data klaim 2007- Juni 2008 dan ketika data ini didapat maka penilaian disiplin kerja terhadap kinerja semakin objektif. Tetapi karena keterbatasan waktu dan ketatnya peraturan peneliti hanya menggunakan *SOP* dan beberapa dokumen pendukung seksi klaim saja. Kemudian untuk karakteristik dari responden tidak dimasukkan dalam pembahasan karena peneliti hanya ingin mengetahui data dari analisis klaim berdasarkan dari jenis kelamin, usia, status, pendidikan, status kepegawaian dan masa kerja.

#### **7.2 Pembahasan Data Gambaran Disiplin Kerja Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser**

##### **7.2.1 Frekuensi Kealpaan Dalam Sebulan**

Henry (2003) memberikan pengertian mengenai konsep disiplin. Disiplin pada dasarnya merupakan aspek perilaku seorang yang patuh, taat, setia dan hormat kepada ketentuan/peraturan/norma yang berlaku. Dari grafik 6.7 pada bab

VI terlihat bahwa hampir setengah dari total responden memiliki tingkat kealpaan yang rendah dalam sebulan. Mengacu pada teori Henry (2003) bahwa merupakan perilaku seseorang terhadap peraturan. Dari peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan bahwa bagi pegawai yang tidak masuk akan di potong dari tunjangan produktivitas tidak tetap pegawai. Nampaknya dari peraturan tersebut pegawai sangat berat untuk alpa dalam sebulan karena akan mengurangi tunjangan tersebut.

### **7.2.2 Frekuensi Keterlambatan Datang Ke Kantor**

Masih menurut Henry (2003) mengenai konsep disiplin merupakan perilaku seseorang terhadap peraturan. PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 dalam pemberian tunjangan produktivitas tidak tetap pun mengacu pada keterlambatan datang ke kantor ketika terlambat maka akan dipotong setengah dari tunjangan tidak tetap per hari. Jadi tidak heran dari total rata-rata responden memiliki kedisiplinan yang baik terhadap variabel keterlambatan.

### **7.2.3 Frekuensi Keterlambatan Menyelesaikan Pekerjaan**

Menurut Hasibuan (2002), disiplin merupakan fungsi operatif manajemen sumberdaya manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Dengan memperhatikan hal tersebut di atas, tanpa disiplin kerja yang baik, akan sulit bagi organisasi untuk mencapai

hasil. Berdasarkan pada grafik 6.9 dengan total rata-rata analisis klaim memiliki kemampuan yang baik maka tujuan organisasi pun akan dapat dicapai **The Big Teen**. Dalam dunia asuransi manajemen klaim yang cepat dan sesuai dengan standar perusahaan merupakan aset terpenting dalam mempertahankan nasabahnya maupun menambah nasabah baru. Jadi, tidak ada toleransi bagi analisis klaim terlambat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dari pimpinan pun akan memberikan sanksi berupa teguran keras karena kelalaian dalam pekerjaan.

#### **7.2.4 Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Jadwal**

Hasibuan (2002) menyatakan, bahwa kedisiplinan adalah kesediaan dan kesadaran seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Jika para karyawan itu memahami arti pentingnya bekerja, dapat dipastikan mereka akan melaksanakan tugas-tugas dengan penuh kesadaran atau loyalitas yang tinggi, tumbuh dari dalam dirinya sendiri dan tidak merasa dipaksakan untuk bekerja.

Dari pengertian tersebut mengacu pada grafik 6.10 total rata-rata responden analisis klaim memiliki tingkat kesadaran yang baik terhadap pekerjaan. Dengan komposisi dua sampai tiga analisis klaim dengan satu manajer klaim nampaknya pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal. Ditambah dengan salah satu budaya perusahaan Disiplin dan Taat Prosedur yang selalu

dikumandangkan di seluruh cabang seluruh Indonesia pada pukul. 08.00 nampaknya membekas dalam ingatan pegawai untuk selalu disiplin dalam kerjanya.

### **7.3 Pembahasan Data Gambaran Pengetahuan Terhadap Perusahaan Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser**

#### **7.3.1 Pengetahuan Mengenai Tujuan Perusahaan**

Menurut Stephen Robbins (2003), beberapa hal pokok mengenai struktur akan menyangkut hal-hal : struktur organisasi, teknologi, desain kerja, stress, kebijakan sumber daya manusia, dan budaya organisasi. Dari pengertian diatas para pegawai harus mengenal struktur organisasi dimana dia bekerja. Implikasinya ketika pegawai mengetahui tujuan perusahaan dengan jelas dan efeknya akan meningkatkan kinerja dari pegawai itu sendiri. Hal ini dibuktikan pada grafik 6.11 dimana total rata-rata dari analisis klaim mengetahui dengan baik tujuan dari perusahaan **To The Big Teen** dengan berkembang untuk menjadi yang terdepan sebagai pasar utama retail.

#### **7.3.2 Kemampuan Menjabarkan Visi dan Misi Perusahaan**

Masih mengacu pada teori Stephen Robbins (2003), beberapa hal pokok mengenai struktur akan menyangkut hal-hal : struktur organisasi, teknologi, desain kerja, stress, kebijakan sumber daya manusia, dan budaya organisasi. Semua perusahaan pasti

memiliki visi dan misinya sendiri adapun PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda yakni visi dari PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 adalah berkembang untuk menjadi yang terdepan sebagai pasar utama retail. Misi dari PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 adalah menguasai pasar retail melalui inovasi terus-menerus memberikan layanan optimal didukung SDM yang berkualitas aktif dalam mengembangkan jaringan Bumiputera Group menuju 10 besar perusahaan asuransi umum.<sup>1</sup>

Grafik 6.12 didapat total rata-rata kemampuan menjabarkan visi dan misi perusahaan baik. Pada awal orientasi karyawan baru hal yang pertama kali diperkenalkan adalah visi dan misi perusahaan agar setiap karyawan baru dapat tertanam nilai-nilai dari perusahaan itu sendiri sehingga lebih merasa memiliki perusahaan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

#### **7.4 Pembahasan Data Gambaran Pengetahuan Terhadap Peraturan Klaim Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser**

##### **7.4.1 Frekuensi Kesalahan Akseptasi Klaim**

Henry (2003) memberikan pengertian mengenai konsep disiplin. Disiplin pada dasarnya merupakan aspek perilaku seorang yang patuh, taat, setia dan hormat kepada ketentuan/peraturan/norma yang berlaku.

---

<sup>1</sup> *Ibid*



Dari grafik 6.13 didapat total rata-rata adalah baik dengan interpretasi berarti frekuensi kesalahan akseptasi klaim kecil. Dalam hubungan dengan disiplin kerja, disiplin merupakan unsur pengikat, unsur integrasi dan merupakan unsur yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang baik atau buruk.

#### **7.4.2 Pengetahuan Mengenai Standar Peraturan Klaim**

Disiplin kerja merupakan faktor pengikat dari integritas yaitu merupakan kekuatan yang memaksa tenaga kerja atau pegawai untuk memenuhi peraturan klaim yang telah ditentukan lebih dahulu. Grafik 6.14 menggambarkan total rata-rata para pengetahuan analisis klaim mengetahui dengan baik standar prosedur klaim.

### **7.5 Pembahasan Data Gambaran Keteladanan Pimpinan Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser**

#### **7.5.1 Keteladanan Pimpinan Dalam Mendisiplinkan Diri**

Menurut Hasibuan (2002), keteladanan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan bagi para bawahannya. Budaya di Indonesia masih ada yang bersifat melihat kepada pimpinan di atas (*paternalisme*). Seperti yang tergambar pada grafik 6.15 total rata-rata dari keteladanan pimpinan adalah baik. Hal ini sangat berpengaruh pada disiplin dari bawahannya ketika melihat

pimpinannya disiplin dalam kerja maka akan mengikuti sebagai panutan.

### **7.5.2 Keberanian Pimpinan Menindak Bawahan Yang Dianggap Tidak Disiplin**

Menurut Hasibuan (2002), keteladanan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan bagi para bawahannya. Budaya di Indonesia masih ada yang bersifat melihat kepada pimpinan di atas (*paternalisme*). Dalam lingkungan organisasi, semua karyawan akan melihat dan memperhatikan tentang apa yang dilakukan oleh pimpinan dan bagaimana pimpinan menegakkan disiplin kerja. Pimpinan dalam suatu organisasi dijadikan panutan bagi karyawan. Dalam hal ini seperti yang tergambar pada grafik 6.16 pimpinan dari PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda Wilayah Regional I Jabodetabekser memiliki keteladanan yang baik dalam menindak bawahannya yang tidak disiplin.

### **7.5.3 Keadilan Pimpinan Dalam Menindak Bawahan Yang Indisipliner**

Menurut Hasibuan (2002), keteladanan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan bagi para bawahannya. Budaya di Indonesia masih ada yang bersifat melihat kepada

pimpinan diatas (paternalisme). Dengan tidak membeda-bedakan bawahannya ketika tidak disiplin berpengaruh terhadap kedisiplinan bawahannya. Subjektifitas dalam penilaian memiliki pengaruh yang sangat besar bagi psikologis bawahan. Seperti yang digambarkan dalam grafik 6.17 dimana total rata-rata dari pimpinan adalah baik dengan intepretasi pimpinan tidak berat sebelah dalam menindak bawahannya yang indisipliner.

## **7.6 Pembahasan Data Gambaran Pengawasan Pimpinan PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser**

### **7.6.1 Pengawasan Pimpinan Dalam Menegakkan Disiplin Kerja**

Siagian (2002), mengemukakan bahwa pengawasan ialah proses pengamatan tentang pelaksanaan seluruh program organisasi agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam organisasi, pelaksanaan pengawasan terhadap kelancaran tugas-tugas perlu dilaksanakan, karena pengawasan akan memberikan arahan kepada karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan ketat sesuai dengan pedoman yang berlaku dan sikap tegas diperlukan oleh pimpinan dalam mengambil tindakan terhadap pelaku pelanggaran disiplin yang telah disepakati.

### **7.6.2 Evaluasi Disiplin Kerja Oleh Pimpinan**

Sedarmayanti (2001), menyatakan bahwa kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumberdaya manusia yang

terpenting dan merupakan kunci terwujudnya tugas. Dari teori tersebut tergambar dengan jelas pentingnya disiplin bagi sebuah perusahaan tanpa adanya disiplin, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan menjadi kunci keberhasilan perusahaan, disiplin kerja memerlukan suatu evaluasi kerja oleh pimpinan sehingga dapat menciptakan sesuatu, sebagai berikut :

1. Tegang rasa kepedulian karyawan terhadap tujuan perusahaan.
2. Tingginya semangat dan gairah kerja serta inisiatif para karyawan dalam melakukan pekerjaan.
3. Besarnya tanggung jawab para karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
4. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi di kalangan karyawan perusahaan.
5. Meningkatkan efisiensi dan kinerja para karyawan.

## **7.7 Pembahasan Data Gambaran Kinerja Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser**

### **7.7.1 Kemampuan Kerjasama Antar Pegawai dan Pimpinan**

Menurut Suyadi (2003), kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar

hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Jadi dalam implikasinya suatu organisasi tidak dapat mengandalkan satu individu saja melainkan kerjasama secara tim. Seperti halnya sepak bola tidak hanya mengandalkan satu bintang tetapi kerjasama tim yang di pimpin oleh bintang tersebut. Begitu pun halnya dengan perusahaan harus ada figur pimpinan yang dapat menumbuhkan suasana terciptanya situasi kerjasama yang baik.

#### **7.7.2 Kesanggupan Menyelesaikan Pekerjaan Meski Over Time**

Menurut Ruky (2001) kinerja berorientasi pada input. Cara ini merupakan cara tradisional yang menekankan pada pengukuran atau penilaian ciri-ciri kepribadian karyawan. Ciri-ciri atau karakteristik kepribadian yang banyak dijadikan objek pengukuran adalah kejujuran, ketaatan, disiplin, loyalitas, kreatifitas, adaptasi, komitmen, sopan santun dan lain-lain. Dari grafik 6.21 terlihat rata-rata analis klaim memiliki kemauan untuk over time yang baik berarti mengacu pada teori Ruky (2001) analis klaim memiliki kepribadian yang baik dengan loyalitas terhadap pekerjaan dan perusahaan yang tinggi.

#### **7.7.3 Kesanggupan Akseptasi Klaim Sesuai Standar Prosedur Klaim**

Stodgill dan Diah (2004) mendefinisikan kinerja sebagai pola perilaku kerja yang berbeda tidak hanya karena fungsinya tetapi juga dengan status dari suatu kedudukan pekerjaan. Sejalan dengan definisi tersebut ia memberikan pengertian bahwa kinerja

adalah perilaku yang diperlihatkan dalam melakukan tugas kerja yang diberikan. Dalam grafik 6.22 analis klaim memiliki perilaku yang baik ketika memiliki kesanggupan dalam akseptasi klaim sesuai standar prosedur klaim. Kesanggupan akseptasi ini mutlak diperlukan oleh analis klaim karena dari keyakinan tersebut akan mempengaruhi kecepatan dari proses klaim sehingga pada akhirnya menentukan sikap dari nasabah apakah akan tetap memakai jasa asuransi perusahaan yang sama atau berpindah ke perusahaan lain.

#### **7.7.4 Kemampuan Mengambil Keputusan Dalam Akseptasi Klaim**

Menurut Suyadi P.S. (2003), kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Dari grafik 6.23 analis klaim dalam hal pengambilan keputusan memiliki nilai yang baik. Hal ini sangat membantu dalam proses klaim dimana ketika analis klaim sudah mampu mengambil keputusan akseptasi maka proses klaim akan dengan cepat terselesaikan. Sehingga akan menimbulkan kesan positif oleh nasabah dimana akan berpengaruh dalam keputusan perpanjangan asuransi.

## 7.9 **Gambaran Kinerja Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser**

Keberhasilan suatu organisasi dalam usahanya untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkannya sangat tergantung kepada kedisiplinan para pegawainya dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Disiplin kerja merupakan kepatuhan dan ketaatan pegawai terhadap peraturan, norma-norma, tata tertib dan etika kerja yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Kaitan antara disiplin kerja dengan kinerja pegawai adalah apabila disiplin kerja pegawai rendah maka kinerja pegawai juga akan rendah, dan sebaliknya apabila disiplin pegawai tinggi diduga bahwa kinerja akan tinggi. Seperti yang terlihat dalam grafik 6.1 dimana analisis klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser dimana memiliki nilai yang baik terhadap disiplin atas kinerjanya sebagai analisis klaim.

Sifat analisis klaim yang disiplin dalam menjalankan tugasnya sangat membantu dan turut menentukan pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, analisis klaim yang disiplin dalam menjalankan tugasnya cenderung akan lebih baik kinerjanya. Demikian pula sebaliknya, analisis klaim yang kurang atau tidak disiplin cenderung akan kurang atau tidak berkinerja baik. Dengan kata lain, kinerja turut dipengaruhi oleh faktor

disiplin analis klaim yang ditugaskan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

