



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PERSEPSI *LEVEL* MANAJERIAL ATAS
PELAKSANAAN “CARE” (CEPAT, AKURAT, RAMAH, EFISIEN)
OLEH KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT
PT ASURANSI JASA INDONESIA (PERSERO)**

SKRIPSI

**AMALIA UTAMI
0903320133**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM SARJANA EKSTENSI
DEPOK
DESEMBER 2008**

Analisis persepsi..., Amalia Utami, FISIP UI, 2008

Created by Neevia Personal Converter trial version <http://www.neevia.com>



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PERSEPSI *LEVEL* MANAJERIAL ATAS
PELAKSANAAN “CARE” (CEPAT, AKURAT, RAMAH, EFISIEN)
OLEH KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT
PT ASURANSI JASA INDONESIA (PERSERO)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar
Sarjana Strata Satu Ilmu Administrasi Niaga**

**AMALIA UTAMI
0903320133**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ILMU ADMINISTRASI NIAGA
DEPOK
DESEMBER 2008**

Analisis persepsi..., Amalia Utami, FISIP UI, 2008

Created by Neevia Personal Converter trial version <http://www.neevia.com>

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial Jurusan Ilmu Administrasi Niaga pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia;
- 2) Dr. Asrori, M.A, FLMI, selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI;
- 3) Dr. Djaka Permana, M.Si, selaku Pembimbing Utama skripsi, yang telah banyak meluangkan waktu serta pemikiran untuk memberikan bimbingan dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai;
- 4) Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si, selaku Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI sekaligus Ketua Sidang skripsi, yang telah meluangkan waktunya dan memberikan masukan yang berharga;
- 5) Drs. Pantius D. Soeling, M.Si, selaku Penguji Ahli Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan untuk skripsi ini agar menjadi lebih baik;
- 6) Drs. Achmad Fauzi, ME, selaku sekretaris sidang yang juga telah meluangkan waktu untuk melakukan pengujian pada skripsi penulis serta memberikan masukan dan perbaikan yang berarti;

- 7) Ibu Dewi Poedjiastuti selaku Kepala Sub Divisi Manajemen Mutu dan Pelayanan PT Asuransi Jasindo serta Mbak Deisy Oktalisa, yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukan kerja yang padat untuk dapat diwawancara oleh penulis dan telah memberikan banyak bantuan dalam memperoleh data yang saya perlukan;
- 8) Seluruh jajaran atasan dan rekan kerja pada Divisi Pemasaran Korporasi PT Asuransi Jasindo, yang tanpa lelah mengingatkan Penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini;
- 9) H. Drs. Machzummy Ibrahim, M.Si dan Hj. Sri Murni, kedua orangtua penulis yang selalu memberikan dukungan material dan non material, doa dan restu agar penulis dapat segera menyelesaikan skripsi ini. Kedua adik penulis, Mia dan Cory, yang telah banyak memotivasi dan mendoakan serta memberikan semangat dan dukungan
- 10) Teman-teman Ilmu Administrasi Niaga Angkatan 2003, yang telah mendahului saya menyelesaikan skripsi ini..(this long journey finally end guys..), sahabat-sahabat saya : Iza, Mike, Duhita, Henny, Lady, Mika, untuk doa dan masukannya..Po, untuk doa dan dukungannya pada saat saya menghadapi sidang skripsi, dan semua teman yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan dan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 20 Desember 2008

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Pokok Permasalahan	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Signifikansi Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
2. KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN	
2.1 Kerangka Teori	9
2.1.1. Tinjauan Pustaka	9
2.1.2. Pengertian Budaya Organisasi	11
2.1.3. Budaya Layanan	18
2.1.4. Persepsi	22
2.1.5. Budaya Perusahaan Asuransi Jasindo	26
2.2 Metode Penelitian	30
2.2.1. Operasionalisasi Konsep	30
2.2.2. Pendekatan Penelitian	31
2.2.3. Tipe Penelitian	32
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data	32
2.2.5. Populasi dan Sampel	33
2.2.6. Teknik Analisis Data	35
2.2.7. Pembatasan Penelitian	40
3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Latar Belakang dan Sejarah Perusahaan PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero)	41
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	41
3.2.1. Visi Perusahaan	41
3.2.2. Misi Perusahaan	42
3.2.3. Budaya Perusahaan	44
3.2.4. Tujuan Perusahaan	45
3.3 Organisasi	46

4. ANALISIS PERSEPSI KARYAWAN ATAS PELAKSANAAN "CARE" (CEPAT, AKURAT, RAMAH, EFISIEN) OLEH KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT PT ASURANSI JASA INDONESIA (PERSERO)	
4.1 Analisis Terhadap Karakteristik Responden	54
4.2 Analisis Persepsi Karyawan	58
4.2.1. Analisis Pernyataan Cepat	58
4.2.2. Analisis Pernyataan Akurat	61
4.2.3. Analisis Pernyataan Ramah	65
4.2.4. Analisis Pernyataan Efisien	69
5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 SIMPULAN	74
5.2 SARAN	75
DAFTAR REFERENSI	76
LAMPIRAN	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	97



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	: Tabel Operasionalisasi Konsep	31
Tabel 2. 2	: Tabel Jumlah Responden	35
Tabel 2. 3	: Tabel Kategori Jawaban Kuesioner	36
Tabel 2. 4	: Tabel Contoh Perhitungan Skor untuk Dimensi Cepat dan Efisien	37
Tabel 2. 5	: Tabel Contoh Perhitungan Skor untuk Dimensi Akurat	38
Tabel 2. 6	: Tabel Contoh Perhitungan Skor untuk Dimensi Ramah	39
Tabel 4. 1	: Tabel Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4. 2	: Tabel Usia Responden	55
Tabel 4. 3	: Tabel Lama Bekerja Responden	56
Tabel 4. 4	: Tabel Jabatan Responden	57
Tabel 4. 5	: Tabel Pernyataan Cepat	59
Tabel 4. 6	: Tabel Perhitungan Skor Pernyataan Cepat	60
Tabel 4. 7	: Tabel Pernyataan Akurat	62
Tabel 4. 8	: Tabel Perhitungan Skor Pernyataan Akurat	63
Tabel 4. 9	: Tabel Pernyataan Ramah	66
Tabel 4.10	: Tabel Perhitungan Skor Pernyataan Ramah	67
Tabel 4.11	: Tabel Pernyataan Efisien	70
Tabel 4.12	: Tabel Perhitungan Skor Pernyataan Efisien	71

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1	: Bagan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	23
------------	--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Contoh Kuesioner	80
Lampiran 2	: Pedoman Wawancara	83
Lampiran 3	: Transkrip Wawancara.....	85
Lampiran 4	: Struktur Organisasi PT Asuransi Jasindo.....	93
Lampiran 5	: Struktur Organisasi Subdiv MMP	94
Lampiran 6	: Surat Permohonan Mengadakan Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi/Makalah.....	95
Lampiran 7	: Surat Persetujuan Permohonan Ijin Riset Mahasiswa.....	96