

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

PT Asuransi Ramayana merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang Asuransi Properti, Rekayasa, Kendaraan, Bonding, Pengangkutan, Syariah, Hull & Aviation, Kesehatan. Pada tanggal 6 Agustus 1956, PT Asuransi Ramayana didirikan dengan Akta Notaris Raden Meester Soewandi No.14 yang disahkan dengan Penetapan Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 15 September 1956 No. J.A.5/67/16 dengan nama PT. Maskapai Asuransi Ramayana. Perusahaan asuransi tersebut didirikan dengan tujuan memenuhi kebutuhan proteksi atas barang impor dan ekspor NV. Agung yang saat itu dipimpin oleh F.S. Harjadi dan R.G. Doeriat.

Lalu perusahaan tersebut mengalami perubahan nama menjadi PT Asuransi Ramayana dan mulai digunakan setelah diadakan perubahan nama dengan Akta Notaris Muhani Salim, SH No. 95 yang disahkan dengan Keputusan Menteri Kehakiman No. C.2.5040-HT01.04.TH 86 pada tanggal 19 Juli 1986.

Pada tahun 1990 Perusahaan memperoleh Surat Ijin Emisi Saham dari Bapepam No. SI-078/SHM/MK.01/1990 pada tanggal 30 Januari 1990 dengan tujuan untuk melaksanakan penawaran umum saham sebanyak 2.000.000 lembar saham kepada masyarakat.

Pada tahun yang sama, Perusahaan mendapatkan persetujuan dari Bapepam No. 1638/PM/1990 pada tanggal 19 September 1990, untuk mencatatkan sahamnya secara parsial pada Bursa Efek Jakarta sebanyak 1.000.000 lembar saham dengan nilai nominal Rp 1.000 per saham. Kemudian pada tanggal 8 Desember 2000 Perusahaan telah mencatatkan semua saham di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya.

Pada tanggal 10 Desember 2001 Perusahaan telah menandatangani Perjanjian tentang Pendaftaran Efek bersifat ekuitas di Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI) No. SP-108/PE/KSEI/2001 dengan tujuan mengkoversi saham menjadi catatan yang bersifat elektronik (scriptless trading).

Dengan demikian, terhitung sejak tanggal 20 Februari 2002 perdagangan saham perusahaan yang terjadi di Bursa Efek menggunakan layanan C-BEST (The Central Depository and Book Entry Settlement System) atau dengan cara pemindahbukuan dalam sistem KSEI untuk diselesaikan. Sekarang jumlah penjualan saham yang dilakukan oleh PT. Asuransi Ramayana TBK adalah sebagai berikut:

TABEL 1.1  
SAHAM PT ASURANSI RAMAYANA TAHUN 2019

Pembukaan	IDR 2.400	Penutupan sebelumnya	IDR 2.300
Penawaran	IDR 2.400	Penawaran	IDR 2.100
Terendah Hari Ini	IDR 2.400	Tertinggi Hari Ini	IDR 2.400
Volume	1 Lot (100 Saham)	Nilai Transaksi (IDR)	0,24 M
Frekuensi	1 (kali)	Laba / Rugi Bersih Per Saham (IDR)	269,00
PE Ratio (ttm)	8,92 Kali	Kapitalisasi Pasar (IDR)	513.600,00 M
Peringkat kapitalisasi pasar di industri yang sama	#8 dari 15 perusahaan Asuransi	Peringkat kapitalisasi pasar di semua perusahaan	#451 dari 652 perusahaan

*Sumber: www.idnfinancials.com*

Berdasarkan tabel 1.1 Saham PT Asuransi Ramayana pembukaan meningkat Rp. 100,00 dibandingkan dengan penutupan sebelumnya. Begitu juga dengan penawaran meningkat dari Rp. 2.100,00 sampai Rp. 2.400,00 yaitu sebesar Rp. 300,00 dibandingkan dengan penawaran sebelumnya. Besarnya saham terendah dan tertinggi sama yaitu sebesar Rp. 2.400,00. Dengan 1 lot mendapatkan 100 lembar yang artinya jika membeli harganya dikalikan 100 dengan nilai transaksi 0,24 M. Frekuensi setiap 1 kali menghasilnya laba/rugi bersih per saham sebesar Rp. 269,00. Dan kepemilikan saham dari PT. Asuransi Ramayana adalah sebagai berikut:

TABEL 1.2  
KEPEMILIKAN SAHAM PT ASURANSI RAMAYANA TAHUN 2019

No.	Nama Pemilik Saham	Jumlah Saham	Total Modal Disetor	Persentase
1.	Syahril, SE.	59.420.341	IDR 29.710.170.500	27,69 %
2.	Aloysius Winoto Doeriat	41.124.564	IDR 20.562.282.000	19,17 %
3.	Public (each below 5%)	38.341.983	IDR 19.170.991.500	17,87 %
4.	PT Ragam Venturindo	29.771.804	IDR 14.885.902.000	13,88 %
5.	Wirastuti Puntaraksma, S.H.	24.444.730	IDR 12.222.365.000	11,39 %
6.	Korean Reinsurance Company	21.456.000	IDR 10.728.000.000	10,00 %

*Sumber: www.idnfinancials.com*

Berdasarkan tabel 1.2 kepemilikan saham PT. Asuransi Ramayana terdapat dari 6 (enam) nama kepemilikan saham. Kepemilikan saham tertinggi yaitu pada Syahril, S.E. persentasenya 27,69% dengan jumlah saham sebanyak Rp. 59.420.341,00 dan total modal yang di setor sebanyak Rp. 29.710170.500,00. Dan kepemilikan saham terendah yaitu pada Korean Reinsurance Company pesentasenya 10% dengan jumlah saham sebanyak Rp. 21.456.000,00 dan total modal yang di setor sebanyak Rp. 10.728.365.000,00.

Pada tanggal 5 Oktober 2005 dalam Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa pemegang saham menyetujui untuk membuka Kantor Cabang Syariah sebagai tanggapan atas semakin banyaknya permintaan jasa asuransi yang berbasis syariah.

Perusahaan PT. Asuransi Ramayana memiliki kantor pusat di Jl. Kebon Sirih No.49 Jakarta, 26 kantor cabang, 3 kantor unit khusus dan 16 kantor perwakilan dengan jumlah seluruh karyawan sebanyak 600 orang.

### **1.1.2 Seluruh Kantor PT Asuransi Ramayana di Indonesia**

Kantor cabang PT Asuransi Ramayana meliputi:

- |                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| a. Jakarta - Kelapa Gading | q. Medan          |
| b. Jakarta - Harmoni       | r. Batam          |
| c. Jakarta – Pondok Indah  | s. Padang         |
| d. Jakarta – Sudirman      | t. Pekanbaru      |
| e. Jakarta – Tendean       | u. Palembang      |
| f. Serpong                 | v. Bandar Lampung |
| g. Bekasi                  | w. Manado         |
| h. Bogor                   | x. Makassar       |
| i. Bandung                 |                   |
| j. Cirebon                 |                   |
| k. Semarang                |                   |
| l. Solo                    |                   |
| m. Surabaya                |                   |
| n. Malang                  |                   |
| o. Jember                  |                   |
| p. Denpasar                |                   |

Kantor Unit Khusus PT Asuransi Ramayana sebagai berikut:

- a. Unit Jasa Khusus di Jakarta
- b. Unit Askes di Jakarta
- c. Unit Syariah di Jakarta

Kantor Perwakilan PT Asuransi Ramayana sebagai berikut:

- a. Perwakilan Yogyakarta
- b. Perwakilan Kendari
- c. Perwakilan Mataram
- d. Perwakilan Pontianak
- e. Perwakilan Samarinda
- f. Perwakilan Banda Aceh
- g. Perwakilan Sorong
- h. Perwakilan Kediri
- i. Perwakilan Gorontalo
- j. Perwakilan Bengkulu
- k. Perwakilan Jambi
- l. Perwakilan Palu
- m. Perwakilan Pangkal Pinang
- n. Perwakilan Serang
- o. Perwakilan Banyuwangi
- p. Perwakilan Kudus

### **1.1.3 Produk PT Asuransi Ramayana**

PT. Asuransi Ramayana memiliki berbagai macam produk seperti:

#### **a. Properti**

Jenis asuransi ini memberikan ganti rugi atas potensi kerugian keuangan Tertanggung karena kerusakan atau kehilangan obyek yang dipertanggungkan akibat dari bahaya-bahaya yang dijamin oleh polis-polis asuransi yang termasuk dalam asuransi property. Produk asuransi property mencakup antara lain : Property All Risk (PAR), Industri All Risk (IAR), Asuransi Kebakaran dan Home Stoprisk.

b. Kendaraan

Jenis asuransi ini memberikan ganti rugi kerusakan karena kecelakaan atau kehilangan karena kecurian atas kendaraan yang dipertanggungjawabkan sesuai dengan jaminan dalam polis asuransi kendaraan. Produk asuransi kendaraan mencakup antara lain : Asuransi Kendaraan Bermotor, Oto Stoprisk dan Asuransi Alat Berat.

c. Pengangkutan

Jenis asuransi ini memberikan perlindungan atas potensi kerugian keuangan Tertanggung terhadap risiko-risiko kerugian dan kerusakan barang-barang selama barang-barang tersebut menjalani pengangkutan atau pengiriman dengan alat angkut utama darat, laut maupun udara. Produk asuransi pengangkutan mencakup antara lain : Asuransi Pengangkutan Darat, Asuransi Pengangkutan Laut dan Asuransi Pengangkutan Udara.

d. Rekrayasa

Jenis asuransi ini bertujuan untuk memberikan perlindungan atas risiko-risiko pekerjaan proyek yang sedang dikerjakan oleh tertanggung. Pada umumnya yang menjadi objek pertanggungjawabkan dalam asuransi Rekrayasa ini adalah pekerjaan-pekerjaan proyek pembangunan, antara lain :

1) *Contractor's All Risks:*

Objek pertanggungjawabkannya adalah proyek-proyek pembangunan gedung, pabrik dll.

2) *Erection All Risks:*

Objek pertanggungjawabannya adalah proyek pemasangan mesin-mesin atau proyek lain yang sejenis.

3) *Machinery Breakdown:*

Objek pertanggungjawabkan dalam MB ini adalah Mesin-mesin, baik mesin industri maupun mesin-mesin non industri (genset dll)

4) *Boiler Explosion Insurance:*

Objek pertanggungjawabkan dalam asuransi ini adalah Boiler.

5) *Electronic Equipment Insurance:*

Objek pertanggungjawabkan dalam polis EEI ini adalah semua peralatan elektronik seperti : Komputer, peralatan telekomunikasi dll.

6) *Civil Engineering Completed Risks (CECR):*

Objek pertanggunggaan dalam asuransi CECR ini adalah semua bangunan yang pekerjaan konstruksi civil nya sudah selesai dikerjakan. Misalnya : jalan raya, dermaga, jembatan dll.

7) *Contractor's Plant Machinery (CPM):*

Objek pertanggunggaan dalam asuransi ini adalah semua alat-alat berat (heavy equipment) yang dipergunakan dalam pekerjaan konstruksi yang sedang dikerjakan. Misalnya : Buldozer, Crane dan lain-lain.

e. *Hull and Aviation*

Beberapa produk dari asuransi hull and aviation sebagai berikut:

1) *Marine Hull Insurance:*

Memberikan perlindungan atas rangka kapal laut. Potensi risiko yang dihadapi antara lain Tenggelam, Kandas, Tabrakan, Menabrak Dermaga. Produk asuransi pengangkutan mencakup antara lain Hull & Machinery Insurance, yang mana termasuk jaminan dalam hal terjadi kerusakan mesin kapal.

2) *Airline Hull & Spares and Liability:*

Memberikan jaminan atas rangka pesawat udara (Hull), peralatan dan perlengkapan pesawat (Spares and Equipment), dan tanggung jawab hukum (Liability).

3) *Airline Hull (Rangka Pesawat Udara):*

Jaminan atas rangka pesawat yang dioperasikan oleh pemilik atau pengelola pesawat.

4) *Spares & Equipment (Peralatan dan Perlengkapan Pesawat):*

Jaminan yang diberikan antara lain: atas mesin dan perlengkapannya, spare parts, komponen dan peralatan pesawat, dan termasuk peralatan pendukung di landasan.

5) *Liability (Tanggung Jawab Hukum)*

Jaminan atas timbulnya tanggung jawab hukum terhadap pihak lain, pada saat pengoperasian pesawat.

f. *Aneka*

Kelompok asuransi ini sering juga disebut asuransi "General Accident".

Kelompok asuransi ini mencakup beberapa jenis asuransi sebagai berikut:

- 1) *Workmen's Compensation*
- 2) *Liability*
- 3) *Personal Accident* (Asuransi Kecelakaan Diri)
- 4) *Money Insurance* (Asuransi Uang)
- 5) *Fidelity Guarantee*
- 6) *Burglary/Theft* (Kebongkaran/Kecurian)
- 7) *Plate/Glass/Neon Signs/Billboard*
- 8) *Travel Baggage*

g. *Bond*

*Bonding* adalah suatu bentuk asuransi penjaminan atau perjanjian yang melibatkan tiga pihak yaitu pihak pertama yang disebut Surety dalam hal ini adalah asuransi yang menerbitkan jaminan untuk kepentingan atau permintaan dari pihak kedua yang disebut Principal yang terikat untuk memenuhi suatu kewajiban yang telah ditentukan atau diperjanjikan dengan pihak ketiga yang disebut Obligee. Dalam perjanjian tersebut disepakati bahwa jika pihak Principal gagal/wan prestasi dalam menyelesaikan kewajibannya terhadap pihak Obligee atas apa yang telah ditentukan atau diperjanjikan, maka pihak Surety akan mengganti biaya tersebut. Produk Bonding terdiri atas Surety Bond dan Customs Bond.

h. *Syariah*

Asuransi Syariah Ramayana dibangun atas dasar kerjasama dengan prinsip tolong menolong. Dana premi yang terkumpul dari nasabah diinvestasikan berdasarkan syariah dengan system bagi hasil dan apabila dana akan dikembangkan maka akan dijalankan dengan aturan syariah. Terdapat Dewan Pengawas Syariah yang bertugas mengawasi manajemen produk serta kebijakan investasi supaya selalu sejalan dengan syariat islam.

i. *Kesehatan*

Asuransi ini meliputi asuransi kesehatan untuk karyawan/karyawati suatu perusahaan termasuk juga istri/suami dan anak dari karyawan/karyawati pemegang polis. Pertanggungjawabannya berlaku 1 (satu) tahun dan dapat diperbaharui. Produk ini memberikan jaminan pelayanan kesehatan secara komprehensif meliputi jaminan dasar berupa rawat inap dan jaminan tambahan yaitu rawat jalan, perawatan gigi, persalinan, dan *medical check up*.

#### 1.1.4 Logo Perusahaan

Berikut ini adalah logo perusahaan PT Asuransi Ramayana:



Gambar 1.1 Logo PT. Asuransi Ramayana

*Sumber: [www.asuransiramayana.com](http://www.asuransiramayana.com)*

#### **Makna dari Logo PT. Asuransi Ramayana:**

“Warna biru melambangkan simbol keyakinan, keseriusan, dan kepercayaan yang diharapkan masyarakat dapat menggunakan jasa PT. Asuransi Ramayana dengan keyakinan, keseriusan dan kepercayaan sepenuhnya kepada mereka”.

#### **Makna dari nama PT. Asuransi Ramayana:**

“Ramayana merupakan tokoh jawa yang diyakini dapat seperti tokoh tersebut. Yang digambarkan tokoh tersebut adalah tokoh yang tangkas, kokoh dan gesit yang dipercaya dapat melakukan itu kepada konsumen mereka agar para konsumen tersebut selalu merasa puas dengan pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Ramayana”.

#### 1.1.5 Visi dan Misi Perusahaan

##### **Visi**

Mewujudkan rasa aman, nyaman dan terlindungi.

##### **Misi**

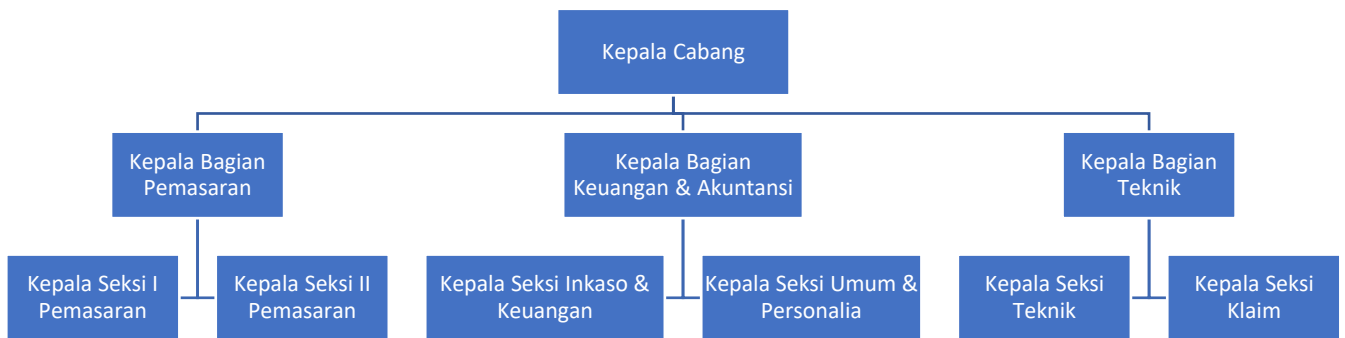
Membangun perusahaan yang kokoh dan terpercaya dengan:

- a. Memberikan layanan yang berkualitas kepada tertanggung.
- b. Memastikan hasil yang optimal bagi Pemegang Saham.
- c. Memenuhi ketentuan dan peraturan yang terkait dengan bisnis perusahaan.
- d. Membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis.
- e. Menciptakan interaksi kerja yang saling mendukung dan lingkungan kerja yang kondusif.
- f. Memastikan kesejahteraan karyawan



### 1.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut ini adalah struktur organisasi di PT Asuransi Ramayana Bandung dan penjelasan setiap divisinya:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Kantor Cabang Bandung

*Sumber: Data perusahaan PT. Asuransi Ramayana*

Berikut adalah penjelasan mengenai struktur organisasi kantor cabang Bandung:

**a. Kepala Cabang:**

Mengusahakan agar target cabang dapat dipenuhi, mencari, memelihara nasabah baru dan lama, memanage secara keseluruhan operasional cabang, memeriksa seluruh kegiatan oprasional cabang berjalan, mengontrol, evaluasi terhadap pemasaran, tehnik, klaim dan keuangan agar sesuai dengan rencana anggaran dan meminimalisasi biaya pengeluaran sesuai *cost & benefit*.

**b. Wakil kepala cabang:**

Membantu tugas yang belum dilaksanakan oleh kepala cabang, memanage secara keseluruhan operasional apabila kepala cabang tidak ada di tempat dan membantu seua pekerjaan yang diemban oleh kepala cabang.

**c. Kepala bagian Keuangan/Akuntansi/Inkaso:**

Mempertanggung jawabkan kas kecil dan B budget atas pengeluaran bank budget sekaligus menginput jadi *Payment Voucher*, membuat semua PQ atas Reduksi premi PQ biaya-biaya bank budget dan meng-email ke Pusat, mengontrol hasil

penerimaan premi harian yang sudah di input oleh pelaksana akutansi, sekalian koreksi nya, melihat suspend premi maupun *suspend* klaim yang adadi care sekalian mengenkolkannya dan menarik PQ yang sudah direalisasikan kantor pusat dan mendistribusikannya.

**d. Kepala bagian Klaim:**

Membuat LKS/LKP klaim non kendaraan , embuat adjusmen klaim non kendaraan, menawarkan estimasi klaim di marimen, mengupdate status di marimen, membuat PQ klaim dan membuat o/s klaim khusus pos BRI.

**e. Kepala Bagian Teknik:**

Mengajukan permintaan *Approval/ Backup Facultative* ke Divisi *Underwriting & Re-Asuransi* dan Devisi Jasa Khusus Kantor Pusat, mengajukan permintaan Reduksi Khusus atas setiap pemintaan Reduksi *Non Standard*, melakukan *follow up* atas pengajuan *Approval & Permintaan Backup Facultative* ke Divisi *Underwriting & Re-As* dan Devisi Jasa Khusus Kantor Pusat atas pengajuan akseptasi yang belum memperoleh persetujuan, mengajukan penawaran kerjasama Ko.Asuransi atas permintaan akseptasi yang tidak / memperoleh dukungan *backup* 100% dari Kantor Pusat ataupun melebihi batas ketentuan *limit Treaty*, menugaskan dan Memonitor dan Mengoreksi setiap aktifitas kegiatan proses akseptiasi dan penerbitan Polis.

**f. Kepala Bagian Pemasaran:**

Meng-email laporan produksi cabang dan *marketing* ke Kantor Pusat , menandatangani polis-polis asuransi, melakukan kerjasama dengan pihak bank nasabah dan membuat rancangan laporan produksi.

**g. Kepala Seksi Inkaso:**

Menerima pembayaran premi dari marketing / pembayar premi, mencatat penerimaan premi baik yang dibayar oleh pembayar premi secara langsung maupun melalui rekening giro Asuransi Ramayana, melakukan penagihan baik melalui telepon atau surat, melakukan penagihan kepada *marketing* dan membuat daftar *outsending*, mengisi daftar Fakultatif dari kantor pusat dan mengisi daftar *outsending* tiap bulannya dari kantor pusat

**h. Kepala Seksi Klaim:**

Survei klaim kendaraan, *scan* dokumen klaim, *input* Marimen dan membantu membuat LKS/LKP.

**i. Kepala Seksi Akutansi:**

Melakukan *input* penerimaan premi di CARE, rekap penerimaan premi ke laporan AKT manual, menyusun lampiran RV dan PV melalui laporan *Cash Bank Mutation* masing-masing Bank, membuat daftar lembur karyawan dan membuat laporan tunjangan produktifitas (TP).

**j. Kepala Seksi Marine:**

Mencetak rekening Koran bank, menyetor, mengambil uang ke bank, membuat nota koas asuransi dan membuat surat tagihan ke perusahaan-perusahaan instansi.

**k. Pelaksana Klaim:**

Survei klaim kendaraan, membuat LKS dan LKP, membuat kwintansi klaim, memonitor pekerjaan perbaikan kendaraan klaim di bengkel dan memonitor kendaraan klaim yang telah selesai pekerjaan di bengkel.

**l. Kepala Seksi Umum:**

Membuat SPP biaya pegawai, mengajukan pembayaran via-email, biaya yang tidak rutin., mengajukan penggantian, pembelian inventaris yang rusak, mengontrol surat pembayaran SPJ dll seluruh karyawan dan mengontrol pemakaian ATK dan cetakan cabang dan kantor pusat.

**m. Kepala Seksi Pemasaran:**

Membuat laporan produksin cabang dan marketing, membuat laporan polis jatuh tempo BRI dan rekap OS klaim BRI, membuat laporan inventarisasi polis BNI baik jatuh tempo dan penutupan baru, membuat laporan produksi BNI Syariah, membuat laporan produksi Ritel, kunjungan Bank BRI, BNI, Mandiri Syariah, BNI Syariah, BRI Syariah dan membuat penawaran ke perusahaan-perusahaan untuk penutupan *cargo* dan *property*.

**1.2 Latar Belakang**

Meningkatnya tingkat persaingan dalam bidang asuransi di Indonesia membuat perusahaan harus melakukan strategi yang efektif dari berbagai segi, seperti operasional, finansial dan sumber daya manusia agar dapat menghadapi persaingan dalam bidang asuransi yang sangat ketat. Di Indonesia terdapat perusahaan asuransi dengan jumlah yang banyak, hal ini menandakan tingkat persaingan yang tinggi bagi perusahaan asuransi. (Cermati, 2016) persaingan kondisi perusahaan asuransi yang dikeluarkan per tanggal 31 Desember 2015, menunjukkan jumlah perusahaan asuransi konvensional dan asuransi syariah sebagai berikut:

TABEL 1.3

## DATA PERUSAHAAN ASURANSI DI INDONESIA

Asuransi Konvensional		Asuransi Syariah	
Asuransi Umum	76 perusahaan	Asuransi Umum unit usaha syariah	25 perusahaan
Asuransi Jiwa	50 perusahaan	Asuransi umum full syariah	3 perusahaan
Reasuransi	6 perusahaan	Asuransi Jiwa Unit Usaha Syariah	19 perusahaan
Asuransi Wajib	3 perusahaan	Asuransi Jiwa Full Syariah	5 perusahaan
Asuransi Sosial	2 perusahaan	Reasuransi Unit Usaha Syariah	3 perusahaan

Sumber: website Cermati.com

Berdasarkan tabel 1.3 asuransi konvensional dijalankan dengan menerapkan berbagai kebijakan bisnis modern di dalamnya, hal ini terkait dengan perhitungan dan juga berbagai lini usaha yang dijalankan oleh perusahaan. Secara umum, jenis asuransi inilah yang paling banyak digunakan oleh masyarakat luas, karena pada dasarnya asuransi konvensional merupakan jenis asuransi yang pertama kali dikenalkan kepada masyarakat. Dengan begitu, maka bisa dipastikan jika jumlah perusahaan asuransi yang menjalankan usaha di jenis asuransi konvensional akan jauh lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah perusahaan asuransi yang memiliki prinsip syariah. Sedangkan asuransi syariah merupakan layanan perusahaan asuransi yang dijalankan dengan menggunakan prinsip syariah, di mana dalam semua perhitungan dan juga berbagai macam biaya yang dikenakan di dalamnya akan dilakukan dengan mengikuti prinsip-prinsip yang berdasarkan aturan syariah. Asuransi syariah dijalankan dengan prinsip bagi hasil, di mana akan diterapkan perhitungan yang sesuai dengan ajaran syariah.

Selama beberapa tahun belakangan ini, perkembangan asuransi di Indonesia menunjukkan angka kemajuan cukup baik yang mana semakin hari semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan asuransi di dalam kehidupan mereka. Sehingga persaingan dalam dunia asuransi kompetisinya semakin ketat. Banyak perusahaan

asuransi melakukan inovasi terhadap layanan yang ditawarkan agar dapat bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya. Pada PT. Asuransi Ramayana menetapkan inovasi baru yaitu asuransi jiwa yang mana didalamnya nasabah dapat berinvestasi dengan memenuhi syarat yang telah ditentukan dan dapat diambil hasilnya dalam waktu 10 tahun. Dalam menyikapi ketatnya persaingan asuransi, karyawan dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam hal mencapai target perusahaan.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika (Sinambela, 2013:5). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu kualitas pekerjaan, kepemimpinan, iklim organisasi, motivasi, inisiatif, kemampuan kerja, kuantitas pekerjaan, disiplin kerja dan kehandalam Robbins (2015:19). Kinerja dan kesuksesan organisasi terkait erat dengan kemampuan organisasi tersebut untuk mengelola keterikatan karyawan secara efektif, dan beberapa keuntungan dari karyawan yang terikat untuk mencakup profitabilitas, karyawan yang lebih termotivasi dan tingkat kinerja yang lebih tinggi, dan peningkatan kepercayaan karyawan terhadap organisasi (Sahoo dan Mirsha, 2012 dalam Hough et al, 2016:76).

Perusahaan asuransi dapat dikatakan berhasil apabila pada setiap tahunnya perusahaan asuransi melewati target produksi. Hal tersebut menyatakan bahwa banyak konsumen yang menggunakan jasa asuransi tersebut, seperti untuk mengcover kerugian di masa depan yang dapat disebabkan oleh kecelakaan kerja, kematian dan lain-lain. Dengan jumlah klaim dalam setahun sedikit serta pengeluaran umum sedikit. Kinerja karyawan yang dilaksanakan tidak efektif disebabkan oleh faktor salah satunya kesiapan karyawan.

Berikut ini tabel kinerja perusahaan dari tahun 2016, 2017 & 2018:

TABEL 1.4

KINERJA PERUSAHAAN PT ASURANSI RAMAYANA

Keterangan	2016			2017			2018		
	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%
Pendapatan Premi Bruto	1.200.000	857.395	71,4%	1.000.000	983.465	98,3%	1.250.000	1.131.106	110,5%
Premi Retensi Sendiri	800.000	736.682	92,1%	750.000	784.530	104,5%	850.000	936.702	110,2%
Hasil Underwriting	200.000	204.729	102,4%	250.000	248.219	99,2%	300.000	298.766	99,5%
Hasil Investasi	35.000	38.498	109,9%	40.000	37.577	93,9%	50.000	40.722	67,8%
Laba Usaha	40.000	36.927	92,3%	50.000	65.592	131,1%	60.000	51.547	85,9%
Laba bersih yang dapat didistribusikan:									
Pemilik entitas induk	45.000	48.110	106,9%	50.000	60.924	121,8%	50.000	76.589	153,1%
Laba koreprehensif yang dapat didistribusikan:									
Pemilik entitas induk	50.000	52.439	104,8%	50.000	60.409	120,8%	50.000	70.941	141,8%
Laba Per Saham (LPS)	150	177	118%	250	284	113,6%	350	357	102%
Jumlah Aset	1.000.000	1.134.097	113,4%	1.250.000	1.418.525	113,5%	1.500.000	1.478.007	98,5%
Jumlah Investasi	450.000	443.081	98,4%	500.000	541.235	108,2%	550.000	562.310	102,2%
Jumlah Liabilitas	850.000	618.337	72,7%	1.000.000	1.062.229	106,2%	1.250.000	1.072.222	85,7%
Ekuitas	350.000	391.442	111,8%	400.000	356.296	89,1%	450.000	405.785	90,1%
Modal Disetor	100.000	103.984	103,9%	100.000	106.152	106,1%	100.000	107.280	107,2%
Modal Kerja Bersih	250.000	291.281	116,5%	350.000	361.578	103,3%	450.000	448.151	99,5%
Jumlah Saham Besar (jutaan)	215	215	100%	215	215	100%	215	215	100%

Sumber: Data perusahaan PT. Asuransi Ramayana (2016, 2017 & 2018)

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa kinerja perusahaan hampir semua terealisasikan pada setiap kegiatan yang telah dilakukan. Hasil realisasi tersebut dapat dilihat adanya peningkatan kinerja dari tahun 2017 ke tahun 2018.

TABEL 1.5  
KLASIFIKASI NILAI KINERJA KARYAWAN

<b>Klasifikasi Nilai</b>		
A	Baik sekali	90– 100%
B	Baik	70 – 89%
C	Cukup	60 – 79%
D	Tidak baik	< 60%

*Sumber: Data perusahaan PT. Asuransi Ramayana (2018)*

Berdasarkan tabel 1.5 klasifikasi nilai yang telah ditetapkan oleh perusahaan terdapat 4 (empat) kelompok klasifikasi nilai yaitu A (baik sekali) dengan persentase sebesar 90-100%, B (baik) dengan persentase sebesar 70-89%, C (cukup) dengan persentase sebesar 60-79%, dan D (tidak baik) dengan persentase sebesar <60%. Klasifikasi tersebut dapat digunakan untuk menilai aspek karyawan PT. Asuransi Ramayana Bandung.

TABEL 1.6  
KINERJA KARYAWAN TAHUN 2017

No	Karyawan	Aspek Penilaian	Klasifikasi Nilai	Skor Penilaian	Penilaian Keseluruhan
1	30	Aspek Teknis Pekerjaan	A	11	B
			B	13	
			C	6	
2	30	Aspek Non Teknis	A	9	B
			B	19	
			C	2	
3	30	Aspek Kepribadian	A	10	B
			B	16	
			C	4	
4	8	Aspek Kepemimpinan	A	2	B
			B	4	
			C	3	

*Sumber: Data perusahaan PT. Asuransi Ramayana (2017)*

Penilaian kinerja karyawan PT Asuransi Ramayana Bandung tahun 2018 sebagai berikut:

TABEL 1.7  
KINERJA KARYAWAN TAHUN 2018

No	Karyawan	Aspek Penilaian	Klasifikasi Nilai	Skor Penilaian	Penilaian Keseluruhan
1	30	Aspek Teknis Pekerjaan	A	12	B
			B	15	
			C	3	
2	30	Aspek Non Teknis	A	10	B
			B	15	
			C	5	
3	30	Aspek Kepribadian	A	7	B
			B	17	
			C	6	
4	8	Aspek Kepemimpinan	A	2	B
			B	5	
			C	2	

*Sumber: Data perusahaan PT. Asuransi Ramayana (2018)*

Berdasarkan tabel 1.6 dan tabel 1.7 di atas disebutkan bahwa terdapat 4 (empat) aspek penilaian pertama yaitu aspek teknis pekerjaan yaitu terdiri dari efektifitas dan efisiensi kerja, melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencana, cepat tanggap untuk mengoreksi apabila ada perubahan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas dan mampu mengatasi "under pressure" dalam bekerja. Aspek penilaian kedua yaitu aspek non teknis terdiri dari tertib administrasi, inisiatif, kerjasama dan koordinasi antar bagian. Aspek penilaian ketiga yaitu aspek kepribadian terdiri dari jujur, tanggung jawab terhadap pekerjaan, disiplin, kooperatif dan mau bekerja sama dan ketaatan terhadap instruksi kerja atasan. Aspek penilaian terakhir yaitu aspek kepemimpinan yang hanya untuk jabatan yang tinggi, tidak untuk pelaksana terdiri dari koordinasi, evaluasi dan pembinaan bawahan, delegasi tanggung jawab dan wewenang serta kecepatan dan ketepatan pengambilan keputusan.



Disiplin karyawan adalah perilaku seseorang yang dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi, baik tertulis maupun tidak tertulis (Hamali, 2016:36). Didalam disiplin kerja terdapat manfaat yang sangat besar, baik bagi kepentingan karyawan maupun organisasi. Manfaat disiplin kerja bagi organisasi adalah menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, untuk memperoleh hasil yang optimal. Manfaat disiplin kerja bagi karyawan adalah akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menunjang semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

Tolak ukur karyawan PT. Asuransi Ramayana Bandung terdapat pada absensi dan *complain* nasabah.

**TABEL 1.8**  
**DATA KEHADIRAN KARYAWAN PERBULAN TAHUN 2018**

<b>Bulan</b>	<b>Karyawan</b>	<b>Terlambat</b>	<b>Pulang Awal</b>	<b>Izin</b>	<b>Alfa</b>
Januari	30	20,4%	2,7%	0	0
Februari	30	19,2%	4,1%	0,3%	0
Maret	30	24,2%	3,2%	0,4%	0,3%
April	30	18,1%	2,5%	0,4%	0
Mei	30	14,1%	2,8%	0	0
Juni	30	13,6%	2,1%	0	0
Juli	30	22,8%	3,4%	0,3%	0
Agustus	30	20,7%	5,1%	0,1%	0,1%
September	30	31,1%	2,8%	0,1%	0
Oktober	30	35,3%	3,8%	0	0,1%
November	30	37,5%	2,6%	0,4%	0,1%
Desember	30	30,2%	2,9%	0,4%	0
Total		287,2%	38%	2%	0,6%

*Sumber: Data perusahaan PT. Asuransi Ramayana (2018)*

Dari data pada tabel 1.8 dapat dilihat bahwa tingkat kedisiplinan karyawan pada PT. Asuransi Ramayana pada tahun 2018 untuk total persentase karyawan terlambat sebesar 287,2%, total persentase karyawan pulang lebih awal sebesar 38%, total persentase karyawan izin sebesar 2% dan total persentase karyawan alfa sebesar 0,6%. Dari data tersebut hasil tertinggi ada pada karyawan yang terlambat dan hasil

terendah ada pada karyawan yang alfa. Setiap kedatangan karyawan ke perusahaan langsung terdata oleh sistem absensi di PT. Asuransi Ramayana.

Masalah yang sering dihadapi oleh setiap bisnis asuransi antara lain adalah kesulitan memasarkan ke masyarakat terhadap apa yang ditawarkan. Karena bisnis dalam bentuk jasa serta konsumen belum mengetahui kualitasnya untuk menggunakan jasa asuransi tersebut. Tujuan bisnis asuransi adalah menanggung sejumlah kerugian akibat suatu hal yang terjadi di masa depan setelah nasabah menyetujui pembayaran sejumlah uang (premi) dan memenuhi syarat yang dibutuhkan oleh masing-masing perusahaan.

Pentingnya asuransi yang dipandang oleh sebagian masyarakat maka jasa asuransi semakin dirasakan keberadaannya oleh perorangan dan dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko mendasar seperti risiko kematian, risiko kesehatan, risiko kecelakaan, serta risiko atas harta benda yang dimiliki. Sedangkan untuk dunia usaha akan menghadapi berbagai risiko yang kesinambungan usahanya terganggu dalam usahanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lindawati selaku Manager Sumber Daya Manusia (SDM) PT Asuransi Ramayana dan berdasarkan data nilai kinerja organisasi juga data tingkat kedisiplinan karyawan PT Asuransi Ramayana dan sejalan dengan pendapat Prasetyo yang dikutip oleh Setiawan (2013) menyatakan bahwa faktor penentu efektivitas dari kinerja adalah disiplin kerja. Penulis tertarik untuk meneliti dengan judul *“Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Perusahaan pada PT. Asuransi Ramayana”*.

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mendapatkan identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana disiplin kerja karyawan pada PT. Asuransi Ramayana?
- 2) Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Asuransi Ramayana?
- 3) Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Ramayana?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui disiplin kerja karyawan PT. Asuransi Ramayana.

- 2) Untuk mengetahui kinerja karyawan PT. Asuransi Ramayana.
- 3) Untuk mengetahui besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Ramayana.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

Dengan penelitian ini penulis berharap memberikan informasi kepada PT. Asuransi Ramayana Bandung mengenai pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan sehingga dapat dijadikan masukan dan juga dijadikan pertimbangan untuk kedepannya dalam pengembangan disiplin kerja.

### **1.5.2 Kegunaan Teoritis**

Dengan hasil dari penelitian ini penulis berharap dapat turut menambah wawasan dan turut memberikan sumbangan ilmu, khususnya di bidang ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia terutama dalam hal disiplin dan kinerja karyawan.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang, obyek studi, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas uraian umum tentang teori-teori yang digunakan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian sebagai acuan perbandingan dalam masalah yang terjadi sehingga akan diperoleh gambaran yang cukup jelas.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang penelitian, variabel penelitian, *operatinal variable*, teknik pengumpulan data, teknik *sampling* dan teknik analisa data.

### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas secara rinci tentang pembahasan dan analisa-analisa yang dilakukan sehingga gambaran permasalahan yang akan terjadi akan terlihat jelas dan dapat diperoleh alternatif pemecahan masalah yang dihadapi.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan yang disertai dengan saran bagi perusahaan yang diteliti.

### **1.7 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Peneliti melakukan waktu penelitian dari bulan Februari sampai Juni 2019 dengan periode penelitian lima bulan. Penelitian dilakukan di PT Asuransi Ramayana Bandung yang beralamat di Jalan Karapitan No. 119, Bandung.