

asb.85
put
p
2001

IDENTIFIKASI FAKTOR - FAKTOR AMATAN DARI WIRANIAGA ASURANSI JIWA

(Studi Kasus Perusahaan AJB Bumiputera 1912
Operasional Eksekutif Semarang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Oleh :

Name : FERRY NOVIANTO PUTRO
N I M : 94.30.2052
NIRM : 94.6.111.02016.50243
Jurusan : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2001

Padi menunduk tanda berisi

Saat panen semua orang kesana

Ngantuk – ngantuk ngerjain skripsi

Meski bosan tapi kelar juga



Kupersembahkan skripsi ini untuk :

Kedua orang tuaku tercinta,

Saudaraku (Deni & Mbak Dina),

Serta Adikku Ika tersayang,

Beserta Keluarga Lamper yang berbahagia,

Dan juga teman dan sahabatku.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini kami menyetujui penelitian yang disusun oleh :

Nama : FERRY NOVIANTO PUTRO
NIM : 94. 30. 2052
NIRM : 94. 6. 111. 02016. 50243
Fakultas : EKONOMI
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR AMATAN DARI WIRANIAGA
ASURANSI Jiwa (Studi Kasus Perusahaan AJB Bumiputera 1912
Operasional Eksekutif Semarang).



(Vincent Didiek W.A, Ph.D)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Ferry Novianto Putro
NIM : 94. 30. 2052
NIRM : 94. 6. 111. 02016. 50243
Fakultas : EKONOMI
Jurusan : MANAJEMEN
Judul : IDENTIFIKASI FAKTOR – FAKTOR AMATAN DARI
WIRANIAGA ASURANSI Jiwa (Studi Kasus Perusahaan AJB
Bumiputera 1912 Operasional Eksekutif Semarang).

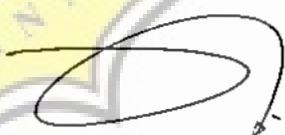
Telah diuji dan dipertahankan di hadapan dewan penguji pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 23 Februari 2001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang

(Vincent Bidiek W.A. PhD)
FAKULTAS EKONOMI

Koordinator Penguji


(Dra. Retno Yustini, Msi)


PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ferry Novianto Putro
NIM : 94. 30. 2052
NIRM : 94. 6. 111. 02016. 50243
Fakultas : EKONOMI
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR AMATAN DARI
WIRANIAGA ASURANSI Jiwa (Studi Kasus Perusahaan
AJB Bumiputera 1912 Operasional Eksekutif Semarang).

Menyatakan bahwa skripsi tersebut adalah hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiasi, manipulasi dan atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, Maret 2001

A circular stamp with a yellow background and a white border. Inside the stamp is a white lotus flower with a cross above it. The text 'UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANA SEMARANG' is written around the inner edge of the stamp. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

(Ferry Novianto Putro)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “ Identifikasi Faktor-Faktor Amatan dari Wiraniaga Asuransi Jiwa (Studi Kasus Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Operasional Eksekutif Semarang) “.

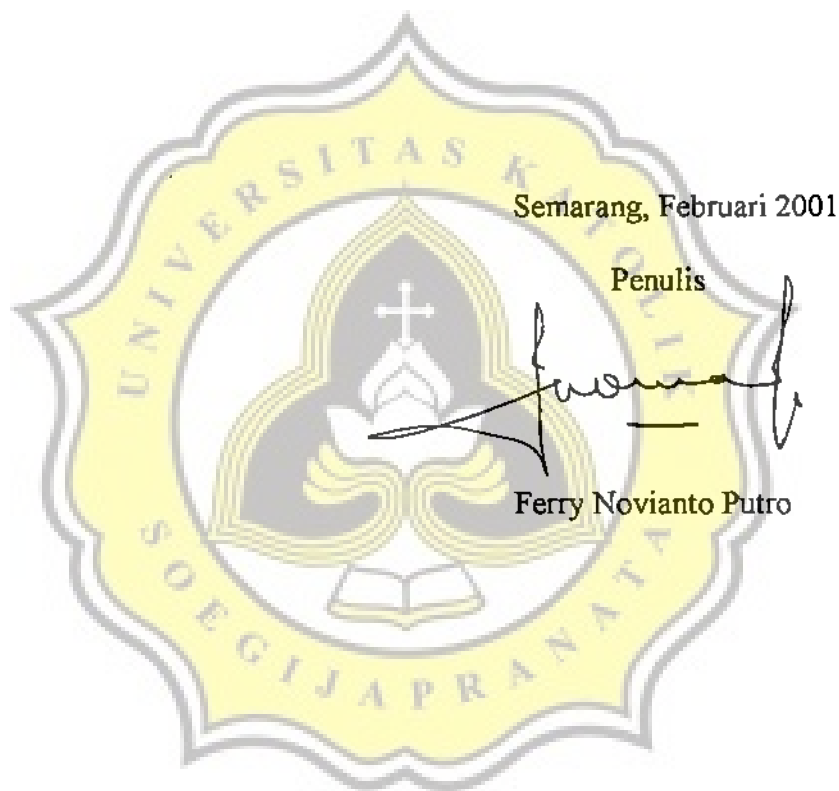
Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Vincent Didiek W.A., Ph.D, selaku Dekan dan pembimbing utama di Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran yang memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu A. Posmaria Sitohang, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran yang memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Arie S. Hariyanto, SE., MM., selaku Manajer Operasional Eksekutif pada Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Semarang beserta seluruh staf yang telah membantu penulisan dan pengumpulan data sampai skripsi ini selesai.
4. Bapak, Ibu dan saudara-saudaraku, yang telah memberikan semangat, dorongan serta doa hingga selesainya skripsi ini.

5. Adikku Ika tersayang, dan keluarga Lamper, terima kasih atas “keringnya Mama”, serta doanya.
6. Teman-teman dan sahabat serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih untuk “pecutannya”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kritik dan saran dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Kegunaan Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pengertian dan Proses Pengamatan.....	7
2.2. Konsumen.....	10
2.3. Pengertian Wiraniaga.....	12
2.4. Tugas, Fungsi dan Peranan Wiraniaga.....	13
2.5. Pengertian Asuransi dan Asuransi Jiwa.....	16
2.6. Kerangka Pikir.....	18
2.7. Definisi Operasional.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian.....	21
3.2. Populasi dan Sampel.....	21
3.3. Sumber Data.....	24
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5. Metode Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL DAN ANALISIS PEMBAHASAN.....	26
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	26
4.2. Gambaran Umum Responden.....	39
4.3. Analisis Deskripsi Tanggapan Responden.....	40
BAB V PENUTUP.....	77
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 3.1	Jumlah Nasabah dan Non Nasabah periode 1 Januari 2000 s/d 30 September 2000 pada Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Operasional Eksekutif Semarang	22
Tabel 4.1	Identitas Responden Menurut Jenis Pekerjaan	39
Tabel 4.2.1	Hasil Jawaban Waktu Kedatangan Wiraniaga asuransi jiwa pada Pagi Hari dari responden Nasabah dan Non Nasabah	41
Tabel 4.2.2	Hasil jawaban Waktu Kedatangan Wiraniaga Asuransi Jiwa pada Siang Hari dari responden Nasabah dan Non Nasabah	42
Tabel 4.2.3	Hasil jawaban Waktu Kedatangan Wiraniaga Asuransi Jiwa pada Malam Hari dari responden Nasabah dan Non Nasabah	43
Tabel 4.2.4	Hasil jawaban Waktu Kedatangan Wiraniaga Asuranas jiwa di Tempat Bekerja akan mengganggu Aktivitas dari responden Nasabah dan Non Nasabah	44
Tabel 4.2.5	Hasil jawaban Waktu Kedatangan Wiraniaga Asuransi Jiwa di Tempat Bekerja Sebaiknya dari pada Saat Istirahat dari responden Nasabah dan Non Nasabah	45
Tabel 4.2.6	Hasil jawaban Waktu Kedatangan Wiraniaga Asuransi Jiwa Perlu Pemberitahuan Terlebih dahulu Sebelum Menemui konsumen / Calon Konsumen dari responden Nasabah dan Non Nasabah	46

Tabel 4.3.1	Hasil jawaban Penggunaan Bahasa yang Sederhana dan Jelas akan Mudah Dimengerti oleh Konsumen / Calon Konsumen dari responden Nasabah dan Non Nasabah	47
Tabel 4.3.2	Hasil jawaban Penyampaian yang Cepat dari Wiraniaga Asuransi Jiwa akan Membuat konsumen / Calon Konsumen bingung dari responden Nasabah dan Non Nasabah	48
Tabel 4.3.3	Hasil jawaban Penggunaan Bahasa yang Baik dan Benar akan Mudah Dimengerti oleh Konsumen / Calon Konsumen dari responden Nasabah dan Non Nasabah	49
Tabel 4.3.4	Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa Seharusnya Mampu Berkomunikasi dengan Fasih dari responden Nasabah dan Non Nasabah	50
Tabel 4.4.1	Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa Harus Mampu Menjelaskan Secara Terperinci Produk-produk Perusahaan yang Ditawarkan kepada Calon Konsumen dari responden Nasabah dan Non Nasabah	51
Tabel 4.4.2	Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa Harus Mampu Menjelaskan Harga pada Masing-masing Produk secara Jelas kepada Calon Konsumen dari responden Nasabah dan Non Nasabah	52
Tabel 4.4.3	Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa Harus Mampu Menjelaskan Cara Pembayaran Pada Masing-masing Produk secara Jelas kepada Calon Konsumen dari responden Nasabah dan Non Nasabah	53

Tabel 4.4.4	Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa Harus Mampu Menunjukkan Keunggulan Pada Masing-masing Produk dari responden Nasabah dan Non Nasabah	54
Tabel 4.4.5	Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa Harus Mampu Mengatasi Tuntutan / klaim Oleh Konsumen yang Merasa Dirugikan dari responden Nasabah dan Non Nasabah	55
Tabel 4.5.1	Hasil jawaban Sikap Sopan Wiraniaga Asuransi Jiwa Diperlukan dalam Setiap Kunjungan Ke konsumen / Calon Konsumen dari responden Nasabah dan Non Nasabah	56
Tabel 4.5.2	Hasil jawaban Cara Berpakaian Wiraniaga Asuransi Jiwa Diperlukan dalam Setiap Kunjungan Ke konsumen / Calon Konsumen dari responden Nasabah dan Non Nasabah	57
Tabel 4.5.3	Hasil jawaban Keramahan Wiraniaga Asuransi Jiwa Diperlukan dalam Setiap Kunjungan Ke konsumen / Calon Konsumen dari responden Nasabah dan Non Nasabah	58
Tabel 4.5.4	Hasil jawaban Kepercayaan Diri dari Wiraniaga Asuransi Jiwa Diperlukan Sewaktu Berhadapan dengan konsumen / Calon Konsumen dari responden Nasabah dan Non Nasabah	59
Tabel 4.6.1	Hasil jawaban Penggunaan Alat Bantu Manual secara Efektif Diperlukan oleh Wiraniaga Asuransi Jiwa dari responden Nasabah dan Non Nasabah	60
Tabel 4.6.2	Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa dalam Membuka Pembicaraan Penjualan secara Efektif dari responden Nasabah	

dan Non Nasabah	61
Tabel 4.6.3 Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa Harus Mempresentasikan Usulan Penjualan Berdasarkan Kebutuhan Calon Konsumen dari responden Nasabah dan Non Nasabah	62
Tabel 4.6.4 Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa Harus Menutup pembicaraan Penjualan secara Efektif dari responden Nasabah dan Non Nasabah	63
Tabel 4.6.5 Hasil jawaban Hubungan Yang Baik Harus selalu Dijaga oleh Wiraniaga Asuransi Jiwa dari responden Nasabah dan Non Nasabah	64
Tabel 4.7.1 Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa dalam Mempengaruhi konsumen / Calon Konsumen Seharusnya Menggunakan Sedikit Paksaan dari responden Nasabah dan Non Nasabah	65
Tabel 4.7.2 Hasil jawaban Kemampuan Dalam Mengatasi Keberatan Calon Konsumen Diperlukan bagi Wiraniaga Asuransi Jiwa dari responden Nasabah dan Non Nasabah	66
Tabel 4.7.3 Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa Perlu untuk Melakukan Kunjungan kepada Konsumen / Calon Konsumen Sesering Mungkin dari responden Nasabah dan Non Nasabah	67
Tabel 4.7.4 Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa Perlu untuk Aktif dalam Mencari Informasi Calon Konsumen dari responden Nasabah dan Non Nasabah	68
Tabel 4.7.5 Hasil jawaban Wiraniaga Asuransi Jiwa Perlu untuk Aktif	

	dalam Melakukan Pendekatan Kepada Calon Konsumen di luar Jam Kerja dari responden Nasabah dan Non Nasabah	69
Tabel 4.7.6	Hasil jawaban Tanggapan Nasabah dan Non Nasabah terhadap Wiraniaga Asuransi Jiwa Perlu untuk Melakukan Ekspansi Di Luar Wilayah Kerjanya dari responden Nasabah dan Non Nasabah	70
Tabel 4.8	Hasil jawaban responden terhadap faktor amatan dari wiraniaga asuransi jiwa secara keseluruhan	71
Tabel 4.9	Modus Hasil jawaban responden terhadap faktor amatan dari wiraniaga asuransi jiwa secara keseluruhan	75



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Pengamatan Secara Sederhana	7
Gambar 2.2 Proses Pengamatan Secara Lengkap	8
Gambar 2.3 Kerangka Pikir	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Operasional Eksekutif pada Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Semarang	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Surat Ijin Survey
Lampiran 3	Salinan Kartu Konsultasi Skripsi

