



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISA KINERJA AGEN PEMASARAN DALAM
PENINGKATAN PENDAPATAN PREMI
DI PT. PANIN INSURANCE Tbk**

KARYA AKHIR

Oleh,

TONGGO FREDDY SITUMORANG

55105120041

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
TAHUN 2007**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISA KINERJA AGEN PEMASARAN DALAM
PENINGKATAN PENDAPATAN PREMI
DI PT. PANIN INSURANCE Tbk**

KARYA AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh,

Tonggo Freddy Situmorang

55105120041

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
TAHUN 2007**

ABSTRAK

Dalam perkembangannya industri asuransi Indonesia sangat pesat terbukti dengan munculnya perusahaan asuransi dalam negeri dan luar negeri (*joint venture*). Dengan pertumbuhan yang begitu pesat maka perusahaan asuransi dituntut untuk saling berkompetisi dan berlomba-lomba dalam mendapatkan nasabah sehingga akan menghasilkan pendapatan premi yang sebesar-besarnya terhadap perusahaan. PT. Panin Insurance adalah perusahaan asuransi dalam negeri yang berdiri sejak tahun 1973, dimana memiliki satu kantor cabang di Jakarta, empat kantor cabang dan sembilan kantor perwakilan di luar Jakarta. Dalam kebijakannya Perusahaan mencoba melakukan peningkatan pendapatan premi dari klien/nasabah dengan menggunakan sistem agen, dimana masalah yang dihadapi adalah produktifitas kinerja agen dan variabel-variabel yang mempengaruhi pendapatan premi asuransi yang mereka pasarkan.

Pada kesempatan ini Penulis menganalisa hubungan biaya agen dan jumlah agen terhadap pendapatan premi asuransi dengan mengambil riset pada perusahaan PT. Panin Insurance Tbk. Penulisan ini menggunakan metode *library research* (data pustaka), *field research* (data lapangan berupa data kualitatif dan data kuantitatif). Dari hasil analisa statistik dengan menggunakan regresi berganda maka diperoleh persamaan $Y = 1002685894.165 + 72.687(x1) - 68972935.239(x2) + \epsilon$, yang menunjukkan bahwa pendapatan premi bernilai konstan sebesar 1002685894.165, jika faktor-faktor yang lain tetap atau tidak berubah nilainya.

Variabel biaya agen yang bernilai positif sebesar 72.687 yang berarti dengan adanya kenaikan sebesar 1 rupiah pada biaya agen akan menyebabkan naiknya pendapatan premi sebesar 72.687 rupiah. Variabel jumlah agen yang bernilai negatif sebesar -68972935.239 yang berarti dengan adanya kenaikan sebesar 1 orang pada jumlah agen akan menyebabkan turunnya pendapatan premi sebesar 68972935.239 rupiah.

Dari hasil persamaan regresi berganda tersebut maka diperoleh $R = 0,946$ yang berarti hubungan yang sangat kuat antara biaya agen dan jumlah agen Terhadap pendapatan premi dan $Adj R Square = 0,866$ yang berarti 86,6% varian pendapatan premi dapat dijelaskan oleh biaya agen dan jumlah agen, sedangkan sisanya 13,4% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar variabel yang diteliti.

Dengan melihat hasil yang ditemukan pada variabel jumlah agen terhadap penurunan pendapatan premi maka penulis memberikan saran kepada perusahaan dalam peningkatan produktifitas agen, antara lain: meningkatkan kualitas (agen membuat target penjualan, agen membuat annual business plan, agen mempunyai strategi pencapaian target, agen dapat bekerja secara tim), proses perekrutan/seleksi agen yang baik, pemberian fast-regular training kepada agen, pengawasan/*supervision* terhadap agen, serta pengembangan diri agen dalam peningkatan kualitas dan produktivitas kerja.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Analisa Kinerja Agen Pemasaran Dalam Peningkatan
Pendapatan Premi Di PT. Panin Insurance Tbk

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Tonggo Freddy P

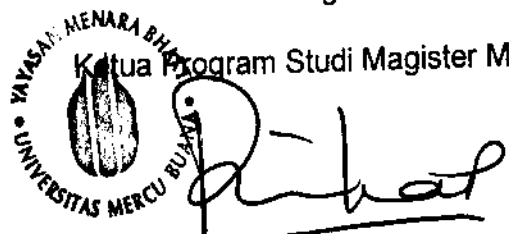
N I M : 55105120041

Program : Pancasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 30 September 2007


Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

The image shows a circular official stamp of Universitas Mercu Buana. The text around the stamp reads "YAYASAN MENARA BHAYANGKARA" at the top and "UNIVERSITAS MERCU BUANA" at the bottom. In the center of the stamp is a logo featuring a stylized tower. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

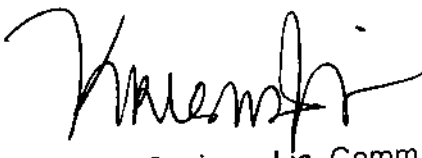
DR. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc

Pembimbing Utama



DR. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc

Pembimbing II



Dra. Krisnati Desiana, Lic. Comm

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Analisa Kinerja Agen Pemasaran Dalam Peningkatan Pendapatan Premi Di PT. Panin Insurance Tbk

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Tonggo Freddy P

N I M : 55105120041


Program : Pancasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : September 2007

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 28 September 2007


Tonggo Freddy P

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan atas Kebaikan, Rahmat dan Kasih-Nya yang selalu baru tiap hari penulis rasakan sehingga penulis dapat menyelesaikan thesis ini dengan waktu yang tepat.

Dalam penelitian, penulisan dan penyusunan thesis ini, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan dan saran dari berbagai pihak sehingga terselesaikannya thesis ini. Oleh karena itu dari hati yang paling dalam, perkenankan penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Mama, Alm. Papa, dan Kakak, Abang serta Adik penulis yang dengan kasih setia selalu mendampingi, mendoakan, memberikan dukungan moral dan material selama ini.
2. Ibu DR. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi Magister Manajemen atas bimbingan dan dukungan untuk penyelesaian thesis ini.
3. Ibu Dra. Krisnati Desiana, Lic. Comm. selaku Dosen Pembimbing Materi atas waktu, pemikiran, bantuan dan arahnya dalam penyusunan thesis ini.
4. Bapak Suwirjo Josowidjojo selaku Presiden Direktur, Bapak Syamsul Hidayat selaku Wakil Presiden Direktur, Bapak Karel Fitrianto selaku Direktur dan seluruh karyawan PT. Panin Insurance Tbk atas dukungan dan pengumpulan data untuk penyusunan thesis ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff administrasi di Universitas Mercu Buana Program Pasca Sarjana.
6. Rekan-rekan sesama mahasiswa Program Pasca Sarjana Angkatan VII Kampus Cikini atas dukungan dan perjuangan bersama dalam usaha menyelesaikan thesis.
7. Dan semua pihak yang telah mendukung dan memberi bantuan selama ini, baik secara moral maupun material terlebih dalam penyusunan thesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga thesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca, peneliti dan semua pihak yang memerlukannya. Penulis juga sangat menyadari bahwa thesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap bagi para pembaca untuk memberikan masukan, kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan thesis ini.

Jakarta, 30 September 2007

(Tonggo Freddy Situmorang)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Latar Belakang Perusahaan	9
2.2. Struktur Organisasi	11
2.3. Tinjauan Operasional Perusahaan	13
2.3.1. Aktivitas perusahaan	13
2.3.2. Biaya Agen, Jumlah Agen, Pendapatan Premi	18
2.3.3. Pengembangan Sumber Daya Manusia	20
2.3.4. Tata Kelola Perusahaan	21
2.4. Tantangan Bisnis	23
2.4.1. Kondisi Pesaing Bisnis	23
2.4.2. Analisis Kondisi Pesaing Bisnis	25
2.5. Proses Bisnis	26

BAB III LANDASAN TEORI

3.1. Pengertian Asuransi	39
3.1.1. Dari Segi Hukum	39
3.1.2. Dari Segi Ekonomi	42
3.2. Manajemen Pemasaran	44
3.2.1. Pengertian	44
3.2.2. Bauran Pemasaran	46
3.2.3. Pengertian dan pentingnya Saluran Distribusi	51
3.3. Agen	57
3.3.1. Pengertian Agen	57
3.3.2. Prosedur Agen	59
3.3.3. Tata Laksana Kerja Agen	62
3.3.4. Kode Etik Keagenan Di Indonesia	66
3.3.5. Sifat, Tujuan dan Fungsi Penjualan Agen	68
3.4. Premi Asuransi	73
3.4.1. Pengertian Premi Asuransi	73
3.4.2. Perhitungan Premi Asuransi	75

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Objek Penelitian	77
4.2. Metode Penelitian	77
4.3. Metode Analisa	78
4.3.1. <i>Regresi Berganda</i>	78
4.2.2. <i>Hipotesa Statistik dan Analisa Varians</i>	79
4.2.3. <i>Koefesien Korelasi Berganda dan Koefesien Korelasi Parsial</i>	79

BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1. Analisa Umum Kinerja Perusahaan	81
5.1.1. Perkembangan Biaya Agen	82
5.1.2. Perkembangan Jumlah Agen	83
5.1.3. Perkembangan Pendapatan Premi	84
5.2. Uji Asumsi Klasik	85
5.2.1. <i>Deskriptif Statistik</i> Objek Penelitian	85
5.2.2. Uji <i>Multikolonieritas</i>	86
5.2.3. Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	87
5.2.4. Uji <i>Autokorelasi</i>	88
5.2.5. Uji <i>Normalitas</i>	89
5.3. Pengujian Hipotesis	90
5.3.1. Pengujian Hipotesis Secara <i>Parsial</i>	90
5.3.2. Pengujian Hipotesis Secara <i>Multiple</i>	93

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. Kesimpulan	100
6.2. Rekomendasi	102
6.2.1. Rekomendasi Untuk Perusahaan	102
6.2.2. Rekomendasi Untuk Para Agen	103

DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	123

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Biaya Agen 1997-2006	18
Tabel 2.2 Data Jumlah Agen 1997-2006	19
Tabel 2.3 Data Pendapatan Premi 1997-2006	19
Tabel 5.1 Perkembangan Biaya Agen 1997-2006	82
Tabel 5.2 Perkembangan Jumlah Agen 1997-2006	83
Tabel 5.3 Perkembangan Pendapatan Premi 1997-2006	84
Tabel 5.4 Deskriptif Statistik	85
Tabel 5.5 Hasil Uji <i>Multikolonieritas</i>	86
Tabel 5.6. Hasil Uji <i>Heteroskedastisitas_Uji Glesjer</i>	87
Tabel 5.7. Hasil Uji <i>Autokorelasi</i>	88
Tabel 5.8. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	89
Tabel 5.9. Hasil Analisis <i>Regresi Korelasi (Parsial)</i>	91
Tabel 5.10. Hasil Analisis <i>Regresi Kolelasi (Parsial)</i>	92
Tabel 5.11. <i>Variabel Entered (Multiple Correlation)</i>	93
Tabel 5.12. <i>Model Summary (Multiple Correlation)</i>	93
Tabel 5.13. <i>Anova (Multiple Correlation)</i>	94
Tabel 5.14. <i>Model Summary (Multiple Correlation)</i>	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Struktur Organisasi Perusahaan	12
Gambar 2-2 Pendapatan <i>Premi Bruto</i> 2002-2006	13
Gambar 2-3 Beban Klaim 2002-2006	14
Gambar 2-4 Hasil <i>Underwriting</i> 2002-2006	15
Gambar 2-5 Pendapatan <i>Investasi</i> 2002-2006	16
Gambar 2-6 Laba Bersih Setelah Pajak 2002-2006	16
Gambar 2-7 <i>Chart</i> proses penutupan polis asuransi-Pos <i>Direct/Agen</i>	35
Gambar 5-1 <i>Kurva Distribusi</i> penerimaan Ho1	90
Gambar 5-2 <i>Kurva Distribusi</i> penolakan Ho2	92
Gambar 5-3 <i>Kurva Distribusi</i> Penolakan Ho	96
Gambar 5-4 <i>Kurva Distribusi</i> Penolakan Ho1 (<i>Multiple Correlation</i>) ...	97
Gambar 5-5 <i>Kurva Distribusi</i> Penolakan Ho2 (<i>Multiple Correlation</i>) ...	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Korelasi Secara <i>Parsial</i>	111
Lampiran 2	Hasil Asumsi Klasik Secara <i>Multiple Regression</i>	113
Lampiran 3	Hasil <i>Hipotesa</i> Secara <i>Multiple Correlation</i>	117
Lampiran 4	Rekomendasi	120
Lampiran 5	Surat Keterangan Riset	122