



**PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KINERJA AGEN BLOK
(Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama
Bumiputera1912 Cabang Genteng)**

*The Effect of Corporate Culture and Communications to Performance of Block
Agents
(Case Study at Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Branch Genteng)*

SKRIPSI

Oleh

Ratih Octaviri Yosita

NIM 100910202078

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KINERJA AGEN BLOK
(Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama
Bumiputera1912 Cabang Genteng)**

*The Effect of Corporate Culture and Communications to Performance of Block
Agents
(Case Study at Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Branch Genteng)*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

Ratih Octaviri Yosita

NIM 100910202078

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. Sugeng Iswono, MA

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Subagyo, ST dan Ibunda Dra. Suratminah yang telah memberi segala kasih sayang, perhatian dan nasehat kepada putrimu ini;
2. Adikku Risda Yunita Nurjanah yang memberi semangat dan dukungan selama ini;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Budaya perusahaan dapat dimanfaatkan sebagai Andalan Daya Saing Perusahaan.

(Sutanto, A.B. 1997)

* 1) Budaya Perusahaan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. Kelompok Gamed

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Ratih Octaviri Yosita

NIM : 100910202078

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Budaya Perusahaan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Agen Blok (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Genteng)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 April 2012

Yang menyatakan

Ratih Octaviri Yosita

NIM 100910202078

SKRIPSI

PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA AGEN BLOK (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera1912 Cabang Genteng)

Oleh:

Ratih Octaviri Yosita

NIM 100910202078

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Sugeng Iswono, MA

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Budaya Perusahaan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Agen Blok (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Genteng) telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Selasa, 24 April 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Drs. Sutrisno, M.Si

NIP 19580705 198503 1 002

Pembimbing Utama,

Dr. Sasongko, M.Si

NIP 19570407 198609 1 001

Pembimbing Anggota,

Drs. Sugeng Iswono, MA

NIP 19540202 198403 1 004

Anggota 1,

Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si

NIP 19590820 198803 1 002

Anggota 2,

Drs. Totok Supriyanto, M.Si

NIP 19501004 197702 1 001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Pengaruh Budaya Perusahaan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Agen Blok (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Genteng); oleh Ratih Octaviri Yosita; 100910202078; 2012; 143 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya perusahaan dan komunikasi terhadap kinerja agen blok (Studi kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Genteng). Penelitian ini dilakukan di kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Genteng dengan jumlah populasi sebanyak 50 orang yang merupakan agen blok Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Genteng. Teknik Pengambilan sampel menggunakan metode sensus atau menggunakan seluruh jumlah populasi sebagai responden dalam penelitian yaitu sebanyak 50 responden.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengukuran analisis ini menggunakan tabel frekuensi dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Metode Pengambilan data dilakukan dengan teknik, observasi, penyebaran kuesioner dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan antara budaya perusahaan kinerja agen blok Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Genteng. Budaya perusahaan berpengaruh secara positif terhadap kinerja agen blok sebesar 51,3% dengan nilai t hitung sebesar 6,577 > nilai t absolut yaitu 2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi yang berupa terhadap kinerja agen blok Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Genteng. Komunikasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja agen blok sebesar 29,9% dengan nilai t hitung sebesar 4,139 nilai t absolut yaitu 2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya perusahaan dan komunikasi terhadap kinerja agen blok dimana diperoleh F hitung sebesar 101,309 > nilai F absolut yaitu 4. Hasil nilai regresi berganda bertanda positif, hal ini menunjukkan bahwa budaya perusahaan dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja agen blok sebesar 81, 2%. Hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kinerja agen blok.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Budaya Perusahaan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Agen Blok (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Genteng)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M. Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan selaku dosen pembimbing Utama;
3. Drs. Poerwanto, MA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis;
4. Drs. Sugeng Iswono MA., selaku Dosen Pembimbing Anggota;
5. Yulinda DH, S.Sos., M. AB., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan;
7. Kabag serta segenap staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
8. Drs. Sudarsono selaku Pimpinan Cabang Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Genteng;
9. Seluruh karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Genteng yang telah membantu kelancaran penelitian saya;

10. Semua sahabat terbaikku Astuti Khomariyah, Yanti Rohmah Nurul Jannha, Desy Rizkya Putri dan Ulfa Qoyyumi yang selalu memberi semangat dan dukungan selama ini;
11. Bayu Aries Nirmawan yang telah menemani, memberi perhatian, semangat dan dukungan selama ini;
12. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan masukan bagi penyusunan skripsi ini.

Penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 24 April 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan penelitian dan Manfaat Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.2 Budaya dan Budaya Perusahaan	12
2.2.1 Peran dan Fungsi Budaya Perusahaan.....	13
2.2.2 Karakteristik Budaya Organisasi.....	14
2.2.3 Terbentuknya Budaya Perusahaan	15

2.2.4 Tipe Budaya Perusahaan	16
2.2.5 Membangun Budaya yang Kuat	17
2.2.6 Isi Budaya Perusahaan.....	18
2.3 Komunikasi	20
2.3.1 Proses Komunikasi	21
2.3.2 Pola Komunikasi	23
2.4 Komunikasi Vertikal	24
2.4.1 Jenis Komunikasi Vertikal	25
2.5 Kinerja.....	29
2.5.1 Tujuan Penilaian dan Evaluasi Kinerja	31
2.5.2 Manfaat Penilaian Kinerja.....	31
2.5.3 Aspek-aspek Standar Pekerjaan dan Kinerja.....	32
2.5.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	33
2.6 Asuransi.....	34
2.6.1 Pengertian Asuransi.....	34
2.6.2 Manfaat Asuransi.....	35
2.6.3 Macam-macam Asuransi	35
2.6.4 Agen Asuransi	36
2.7 Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan	37
2.8 Pengaruh Komunikasi Vertikal Terhadap Kinerja Karyawan	38
2.9 Penelitian Terdahulu.....	39
2.9.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	39
2.9.2 Kelebihan Penelitian.....	41
2.10 Model Analisis.....	42
2.11 Hipotesis	43

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	45
3.2 Tahap Persiapan.....	46
3.3 Tahap Penentuan Sampel	47
3.3.1 Penentuan Populasi.....	47
3.3.2 Penentuan Sampel	47
3.4 Tahap Pengumpulan Data	47
3.4.1 Sumber Data	47
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5 Tahap Pengolahan Data.....	49
3.6 Definisi Operasional Variabel	49
3.6.1 Identifikasi Variabel	49
3.6.2 Definisi Variabel	50
3.6.3 Teknik Pengukuran.....	53
3.7 Tahap Analisis Data	54
3.7.1 Uji Validitas.....	54
3.7.2 Uji Reabilitas	55
3.7.3 Uji Asumsi klasik	56
3.7.4 Analisis Regresi Berganda	59
3.7.5 Koefisien Determinasi Berganda.....	60
3.7.6 Uji F.....	61
3.7.7 Uji T.....	62
3.8 Tahap Penarikan Kesimpulan.....	62
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah.....	63

BAB 4. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	65
4.1 Sejarah Singkat AJB Bumiputera 1912	65
4.2 Lokasi Perusahaan	67
4.3 Falsafah, Visi dan Misi Perusahaan	68
4.4 Struktur Organisasi.....	69
4.4.1 Tanggung jawab dan Tugas masing-masing Bagian.....	70
4.5 Aspek Personalia	72
4.5.1 Jumlah dan Klasifikasi Karyawan	73
4.5.2 Jam Tenaga Kerja	73
4.5.3 Kegiatan Perusahaan	74
4.5.4 Daerah Pemasaran	74
4.5.5 Produk Asuransi Standar	75
BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	83
5.1 Deskripsi Umum Responden	83
5.2 Analisis Frekuensi	85
5.2.1 Variabel Bebas.....	85
5.2.2 Variabel Terikat.....	95
5.3 Analisis Data	98
5.3.1 Uji Validitas.....	98
5.3.2 Uji Reabilitas	90
5.3.3 Uji Asumsi Klasik	101
5.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	105
5.3.5 Koefisien Determinasi Berganda.....	106
5.3.6 Uji F.....	106
5.3.7 Uji T.....	108
5.4 Pembahasan	108

BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
6.1 Kesimpulan	112
6.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tabel Jumlah Nasabah se Unit Malang Tahun 2011	5
2.1 Tabel Tinjauan Penelitian Terdahulu	40
3.1 Tabel Interpretasi Uji Validitas	54
3.2 Tabel Interpretasi Uji Reabilitas	56
3.3 Tabel Keputusan Autokorelasi	58
3.4 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi	60
4.1 Tabel Karyawan Dinas Dalam	73
4.2 Tabel Karyawan Dinas Luar	73
5.1 Tabel Usia Responden	83
5.2 Tabel Tingkat Pendidikan Responden	84
5.3 Tabel Lama Bekerja Responden	84
5.4 Tanggapan Responden Terhadap Penataan Ruangan Kantor	85
5.5 Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Bangunan Kantor	86
5.6 Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Model Seragam	86
5.7 Tanggapan Responden Terhadap Tata Tertib Perusahaan tentang Datang ke Kantor Tepat Waktu	87
5.8 Tanggapan Responden Terhadap Besarnya Nilai Penghargaan yang diberikan kepada Agen Blok	88
5.9 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan agen Blok kepada Kepuasan Pelanggan	88
5.10 Tanggapan Responden Terhadap Visi Perusahaan	89
5.11 Tanggapan Responden Terhadap Misi Perusahaan	90
5.12 Tanggapan Responden Terhadap Keteladanan Supervisor	90
5.13 Tanggapan Responden Terhadap Instruksi Tugas yang diberikan oleh Supervisor	91

5.14	Tanggapan Responden Terhadap Perhatian yang diberikan Supervisor kepada Agen Blok dalam rangka Pencapaian Target Kerja	92
5.15	Tanggapan Responden Terhadap Pengarahan yang Diberikan Supervisor kepada Agen Blok	92
5.16	Tanggapan Responden Terhadap Kunjungan Wawancara yang ditetapkan perusahaan yaitu tiga kali kunjungan	93
5.17	Tanggapan Responden Terhadap Persoalan Kerja yang belum dapat dipecahkan oleh Agen Blok menjadi tanggung jawab Supervisor	94
5.18	Tanggapan Responden Terhadap saran atau gagasan yang diberikan oleh Supervisor mampu meningkatkan prestasi Agen Blok	94
5.19	Tanggapan Responden Terhadap agen Blok menyelesaikan Pekerjaannya tanpa mengeluh dan bermalas-malasan	95
5.20	Tanggapan Responden Terhadap Agen Blok yang kurang dalam penagihan maka akan dibantu oleh Supervisor	96
5.21	Tanggapan Responden Terhadap tanggung jawab Agen Blok	97
5.22	Tanggapan Responden Terhadap Pencapaian Target Agen Blok	97
5.23	Tabel Hasil Uji Validitas Data	98
5.24	Tabel Hasil Uji Reabilitas	99
5.25	Tabel Hasil Analisis Multikolinieritas	101
5.26	Tabel Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi	104
5.27	Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	105
5.28	Tabel Hasil Analisis Uji F.....	107
5.29	Tabel Hasil Analisis Uji T	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Poses Komunikasi.....	21
2.2 Gambar Model Hipotesis	42
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	63
4.1 Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Genteng	70

LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Daftar Kuesioner	117
B. Tabulasi Data	125
C. Statistik Deskriptif Variabel.....	127
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	132
E. Hasil Analisis Regresi Berganda dan Hasil Uji Asumsi Klasik (Multikolinieritas).....	138
F. Hasil Uji Normalitas dan Heterokedastisitas	140
G. Z Score	141
H. Surat Tugas Bimbingan.....	143
I. Surat Permohonan Ijin Melakukan Penelitian	144
J. Surat Keterangan Menyelesaikan Penelitian	145