



**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI PT. ASURANSI JIWASRAYA  
(PERSERO) JEMBER BRANCH OFFICE**

*Human Resources Development At PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office*

**SKRIPSI**

Oleh

**Eric Pernando Hutapea**

**NIM 090910201097**

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

**2013**



**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI PT. ASURANSI JIWASRAYA  
(PERSERO) JEMBER BRANCH OFFICE**

*Human Resources Development At PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office*

**SKRIPSI**

Disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Negara (S-1) dan untuk mencapai gelar sarjana

Oleh

**Eric Pernando Hutapea**

**NIM 090910201097**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2013**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Bapak Jongga Hutapea, SE, M.Kes, dan Ibu Duma br.Situmeang yang dengan sabar memberikan doa, perhatian, kasih sayang yang tulus dan dukungan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi.
2. Keluarga besar Hutapea dan Situmeang yang memberikan dukungan moril terkhusus untuk Opung Murlan br.Sinaga.
3. Abang dan adik-adikku, Agus Rocky Hutapea, Faisal Sugiarto Hutapea, Ester Monika Hutapea dan adik tersayang Noel Christoffel Hutapea yang memberikan dukungan serta doa yang tulus.
4. Almamaterku tercinta Universitas Jember, tetap jaya dan selalu bersaing dengan berbagai universitas negeri maupun swasta, serta menjadi yang terbaik.

## MOTO

Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan

(Yesaya 41:10) <sup>\*)</sup>

Daripada berfokus pada masalah dunia, berilah perhatian dan energi pada kepercayaan, cinta, kelimpahan, pendidikan, dan perdamaian. <sup>\*\*)</sup>

---

<sup>\*)</sup> Departemen Agama Republik Indonesia.2005. Alkitab. Jakarta: Lembaga Alkitab Indonesia

<sup>\*\*)</sup> Rhonda Byrne.2010. *The Secret: Rahasia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eric Pernando Hutapea

NIM : 090910201097

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) JEMBER BRANCH OFFICE” 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Juli 2013

Yang menyatakan,

Eric Pernando Hutapea

NIM 090910201097

# **SKRIPSI**

## **PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) JEMBER BRANCH OFFICE**

*Human Resources Development At PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office*

Oleh

**Eric Pernando Hutapea**

**NIM 090910201097**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Anwar, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. A. Kholiq Azhari, M.si

## **PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, pada:

Hari, tanggal : 22 Juli 2013

Tempat : Ruang Ujian Skripsi AN Lt II FISIP

### **Tim Penguji:**

**Ketua**

**Sekretaris**

Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP. 195307311980022001

Drs. Anwar, M.Si  
NIP.196306061988021001

### **Anggota Tim Penguji:**

1. Dr. Sutomo, M.Si ( )
2. Drs. Supranoto, M.Si ( )

**Mengesahkan**  
**Dekan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP 195207271981031003

## PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa mencurahkan berkat dan rahmatNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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

1. Prof. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Drs. Anwar, M.si dan Drs. A.Kholiq Azhari, M.Si selaku pembimbing utama dan pembimbing anggota yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing penulis.
5. Drs. Achmad Rosyidi selaku dosen pembimbing akademik, yang telah memberikan saran dan perhatian kepada penulis.
6. Mashuri Ranau selaku *Branch Manager* PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office* yang bersedia meluangkan waktu dan memberi kemudahan peneliti dalam menggali data.
7. Febrianto Eko H selaku Kasi Pertanggung, Teguh Prasetyono selaku Kasi Operasional, dan A.Yustiawan selaku Kasi Administrasi Logistik PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office* yang bersedia meluangkan waktu dan memberi kemudahan peneliti dalam menggali data.
8. Keluarga besar HKBP Jember, Matua St.D.Siagian sebagai keluarga penulis di Kota Jember yang turut memberikan doa dan semangat kepada penulis.
9. Saudara-saudara NHKBP Jember, Yani Sirait, Nanda Sinaga, Ester Hutabarat, Damos Pakpahan, Angelya Situmorang, Grace Pasaribu, Dita Siringoringo, Ervin Simanjuntak,



Yanti Pasaribu, Tohodo Simamora, Bastian Simanjuntak dan teman-teman lainnya yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang selalu memberi dukungan, semangat dan doa.

10. Teman-teman AN 2009 Eva, Yanuar, Emil, Citra, Amel, Heti, Dika, Ratna, Ian, Sally, Dian, Titin, Mega, Dodo, Husnil dan seluruh teman-teman yang mendukung penulis.
11. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Jember, Juli 2013

Penulis

## RINGKASAN

**Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office**, Eric Pernando Hutapea, 090910201097; 2013: 113 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pengembangan sumber daya manusia adalah program khusus yang dirancang oleh suatu organisasi dengan tujuan membantu karyawan dalam meningkatkan kemampuan perusahaan dan memperbaiki sikap. Pengembangan sumber daya manusia menjadi hal yang mutlak dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Pengembangan sumber manusia memiliki tujuan untuk memaksimalkan kinerja karyawan atau memperlebar peran karyawan melalui peningkatan keahlian dan efisiensi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. terdapat empat hal yang menjadi pengembangan sumber daya manusia, yaitu: 1)Pelatihan dan Pendidikan; 2)Penilaian Prestasi Kerja; 3)Mutasi Karyawan; 4)Promosi. PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*) telah menerapkan keempat komponen pengembangan sumber daya manusia tersebut. Sebagai pelaksana pekerjaan di asuransi Jiwasraya Jember, terdapat dua jenis sumber daya manusia, yaitu karyawan dan agen. PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*) merupakan satu-satunya asuransi jiwa yang milik negara di Kabupaten Jember, dan Asuransi Jiwasraya merupakan satu-satunya asuransi jiwa milik BUMN di Indonesia. Melihat banyaknya persaingan dengan asuransi swasta lainnya, melalui pengembangan karyawan dan agen diharapkan mampu memberikan kontribusi dan dapat meningkatkan pendapatan jumlah polis, yang pada akhirnya didalamnya terdapat pemberian pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan proses kegiatan pembelajaran antara pengalaman untuk mengembangkan pola perilaku seseorang dalam bidang pengetahuan, keterampilan, atau sikap untuk mencapai standar yang diharapkan. Pada dasarnya aktivitas pendidikan dan pelatihan dalam sebuah perusahaan memberikan manfaat yang sangat besar dari segi individu dan bagi organisasi. PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*) menerapkan beberapa diklat terhadap karyawan maupun agen. Diklat menjadi salah satu hal mendasar bagi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*), baik untuk karyawan maupun agen. Selain diklat, terdapat pengembangan sumber daya manusia melalui penilaian prestasi kerja, mutasi, dan promosi. Hal ini juga diterapkan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*)

sebagai upaya pengembangan sumber daya manusianya, yaitu karyawan dan agen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu kondisi, atau system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah untuk deskripsi, gambaran atau lukisan sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Peneliti menggambarkan secara jelas berdasarkan teknik pengambilan data secara *sampling purposive*, dimana melakukan wawancara mendalam dengan informan-informan penelitian. Pengumpulan data primer melalui wawancara dan observasi dan pengumpulan data sekunder melalui dokumentasi dan literatur ilmiah. Peneliti menggambarkan bagaimana proses pengembangan sumber daya manusia di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*). Berdasarkan data yang didapatkan, pada awalnya melakukan reduksi data kemudian penyajian data, dan akhirnya penarikan kesimpulan/verifikasi. Data pengembangan yang didapatkan berasal dari Seksi Administrasi dan Logistik PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*). Data juga didapatkan dalam bentuk literatur mengenai pengembangan sumber manusia di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*).

Dari hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*) menerapkan pengembangan sumber daya manusia, baik melalui diklat dan non-diklat. Pada diklat, terdapat dua jenis diklat, yaitu diklat karyawan/agen baru (*preservice training*) dan diklat karyawan/agen tetap/lama (*inservice training*). Untuk *preservice training*, karyawan dan agen baru mendapatkan diklat khusus sebelum memasuki dunia kantor. Untuk *preservice training* terdapat dua jenis pelaksanaan diklat, yaitu pelatihan di tempat kerja (*on the job training*), dimana manajer dan karyawan/agen lama memberikan pelatihan agar karyawan/agen baru mengerti bagaimana pekerjaan mereka, bagaimana melaksanakan *job description*-nya. Sedangkan yang kedua adalah pelatihan di luar tempat kerja (*off the job training*), dimana karyawan/agen baru diberikan pelatihan dari *Head Office* Jiwasraya, yaitu diklat orientasi karyawan baru, yang diadakan tiga *batch*. Selain *preservice*, terdapat *inservice training*, dimana karyawan/agen lama mendapatkan diklat. Hal ini diwajibkan karena dalam asuransi jiwa terdapat banyak perkembangan, baik melalui teknologi, kepemimpinan, dan lain sebagainya.

Selain diklat, PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*) juga menerapkan pengembangan karyawan/agen melalui non-diklat, yaitu penilaian prestasi kerja, mutasi, dan promosi. Dalam penilaian prestasi kerja, PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*) secara khusus dan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) secara umum menerapkan Sistem Manajemen Kinerja. Hal ini memperlihatkan bagaimana kinerja karyawan/agen dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Hal tersebut dinilai oleh manajer, dan akan adanya pemberian *reward* baik berupa bonus, dan juga promosi. Selain penilaian prestasi kerja, mutasi juga menjadi salah satu pengembangan di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*). Mutasi tidak berarti hukuman, melainkan teguran bagi karyawan/agen. Mutasi juga dapat terjadi atas keinginan karyawan/agen. Mutasi yang dilakukan perusahaan, menunjukkan menurunnya semangat dan gairah kerja karyawan/agen, sehingga dilakukan mutasi. Mutasi juga dapat menjadi motivasi, yaitu dengan semakin meningkatkan kinerja, sehingga apabila dapat maksimal dan memberi kontribusi yang baik bagi perusahaan akan mendapatkan promosi. Promosi merupakan salah satu komponen dalam pengembangan karyawan dan agen di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*). Promosi diberikan karena karyawan/agen telah memberikan hasil maksimal bagi perusahaan, sehingga sebagai imbalan maka diberikan promosi jabatan. Dengan promosi maka status dan tanggung jawab semakin tinggi. Karyawan dan agen secara garis besar tidak melihat promosi dari segi naiknya gaji, akan tetapi secara status meningkat, yang pada akhirnya sebagai *reward* adalah mendapatkan gaji lebih tinggi dibanding sebelumnya. PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*) menerapkan promosi secara adil dan secara fakta dari hasil kerja, bukan melalui nepotisme.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b>	
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	16
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	16
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Konsepsi Dasar .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 Konsep Administrasi Publik .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 Pengelolaan BUMN .....</b>	<b>21</b>
<b>2.4 Konsep Jasa .....</b>	<b>25</b>
<b>2.5 Konsep Asuransi Jiwa .....</b>	<b>27</b>
<b>2.6 Manajemen Sumber Daya Manusia .....</b>	<b>31</b>

<b>2.7 Pengembangan Sumber Daya Manusia .....</b>	<b>34</b>
2.7.1 Pendidikan dan Pelatihan .....	37
2.7.2 Penilaian Prestasi Kerja.....	48
2.7.3 Mutasi (Pemindahan) .....	49
2.7.4 Promosi .....	51
<b>2.11 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>54</b>
<b>2.12 Kerangka Berpikir.....</b>	<b>55</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
<b>3.1 Metode Penelitian .....</b>	<b>57</b>
<b>3.2 Tipe Penelitian .....</b>	<b>57</b>
<b>3.3 Fokus Penelitian .....</b>	<b>58</b>
<b>3.4 Lokasi Penelitian.....</b>	<b>59</b>
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>59</b>
3.5.1 Pengumpulan Data Primer .....	60
3.5.2 Pengumpulan Data Sekunder .....	62
<b>3.5 Teknik Penentuan Informan.....</b>	<b>62</b>
<b>3.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....</b>	<b>64</b>
<b>3.6 Metode dan Analisa Data .....</b>	<b>65</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>68</b>
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) .....	68
4.1.1.1 Visi dan Misi .....	69
4.1.2 Sejarah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> .....	72
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) <i>Jember Branch Office</i> .....	72
<b>4.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya     Meningkatkan Pendapatan Jumlah Polis .....</b>	<b>79</b>
4.2.1 Pengembangan Karyawan dan Agen PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> Melalui	

Jalur Diklat.....	83
4.2.1.1 <i>Preservice Training</i> PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> .....	83
4.2.1.1.1 Diklat di Tempat Kerja ( <i>on the job service</i> ) .....	84
4.2.1.1.2 Diklat di Luar Tempat Kerja ( <i>off the job service</i> ) .....	86
4.2.1.2 <i>Inservice Training</i> PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> .....	89
4.2.2 Pengembangan Karyawan dan Agen Melalui Jalur Non-Diklat .....	105
4.2.2.1 Penilaian Prestasi Kerja .....	105
4.2.2.2 Mutasi (Pemindahan) .....	107
4.2.2.3 Promosi .....	108
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>111</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>111</b>
<b>5.2 Saran</b> .....	<b>112</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Ruang Lingkup Penanganan Risiko oleh Asuransi Swasta dan Asuransi Pemerintah .....	3
Tabel 1.2	Jumlah Karyawan di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> .....	12
Tabel 1.3	Jumlah Agen di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> .....	12
Tabel 1.4	Jumlah Polis PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> .....	15
Tabel 4.1	Jumlah Keseluruhan Karyawan di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> .....	82
Tabel 4.2	Jumlah Keseluruhan Agen di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> .....	82
Tabel 4.3	Komposisi Karyawan Berdasarkan Pendidikan .....	89
Tabel 4.4	Formasi Agen PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> .....	96
Tabel 4.5	Target Pendapatan Premi per Tahun untuk <i>Area Manager</i> , <i>Unit Manager</i> , dan <i>Marketing Associate</i> .....	97
Tabel 4.6	Jenis dan Peserta Diklat PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Tahun 2012 .....	104
Tabel 4.7	Jumlah Karyawan dan Agen yang Melaksanakan Sistem Non-Diklat PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> .....	110



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan antara lingkungan dengan SDM .....	32
Gambar 2.2 Proses Pelatihan .....	47
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Berpikir Penelitian.....	56
Gambar 3.1 Bagan Komponen dalam Analisis Data .....	66
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Pedoman Wawancara
2. Lampiran Polis Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office* Tahun 2008 s/d 2012.
3. Lampiran Laporan Tahunan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) tahun 2012.
4. Lampiran Formasi Agen PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office* 2012
5. Lampiran Contoh Polis Produk.
6. Lampiran Surat Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
7. Lampiran Surat Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
8. Lampiran Surat Penelitian dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*.