

**PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH PEMEGANG POLIS PADA AJB  
BUMI PUTERA 1912 KANTOR  
CABANG MEDAN**

Oleh :

*Hidayati Dewi Fibriany*

No. Stb : 99 830 0035



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2003**

**PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH PEMEGANG POLIS PADA AJB  
BUMI PUTERA 1912 KANTOR  
CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

*Hidayati Dewi Fibriany*

No. Stb : 99 830 0035

**Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Medan Area**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2003**

Judul Skripsi : **PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PEMEGANG POLIS PADA AJB BUMI PUTRA 1912 KANTOR CABANG MEDAN**

Nama Mahasiswa : **HIDAYATI DEWI FIBRIANY**

Nomor Stambuk : **99 830 0035**

Jurusan : **Manajemen**

Disetujui oleh :  
Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

  
(Drs. H. JHON HARDY, Msi)

  
(H. SYAHRIANDY, SE, Msi)

Mengetahui oleh :

Ketua Jurusan

Dekan

  
(Drs. H. JHON HARDY, Msi)

  
(H. SYAHRIANDY, SE, Msi)

Tanggal Lulus : **31 Mei 2003**



## **RINGKASAN**

**HIDAYATI DEWI FIBRIANY, PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PEMEGANG POLIS PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG MEDAN, (Di bawah bimbingan Drs. H. JHON HARDY, MSi., sebagai Pembimbing I, dan H. SYAHRIANDY, SE, MSi., sebagai Pembimbing II).**

Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis dimana sangat diperlukan dalam rangka pembagian tugas pekerjaan, maupun pengerahan atau menggerakkan serta menggiatkan tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien, sehingga produktivitas kerja yang dihasilkan dapat meningkat. Untuk dapat mengatur pemanfaatan tenaga kerja dengan produktivitas yang tinggi, sangat diperlukan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik apabila terdapat komunikasi dua arah.

AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Medan adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi, dimana peranan komunikasi sangat mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Dengan adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan dengan



sendirinya mendapat kepercayaan dari masyarakat. Hal ini terbukti dari banyaknya pemegang polis dari perusahaan selalu lancar dalam pembayaran premi.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan penulis pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Medan ditemukan masalah sebagai berikut : "Apakah proses komunikasi yang dilakukan selama ini dapat meningkatkan jumlah pemegang polis ?"

Bersarkan hasil analisis dan evaluasi atas deskripsi pada Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Visi dan misi yang diterapkan perusahaan mengutamakan perkembangan perusahaan dan bertanggungjawab terhadap kegiatan operasinya. Selain itu mempunyai manfaat bagi para nasabah, masyarakat, dan pemerintah.
2. Sistem komunikasi yang diterapkan sudah memadai yaitu terdiri dari komunikasi vertikal berbentuk lisan dan tulisan, horizontal, diagonal, komunikasi organisasi kepada khalayak dan sebaliknya.
3. Proses komunikasi yang diterapkan perusahaan terdiri dari : mengembangkan ide, mengkode ide, menyampaikan pesan, membaca kode, penggunaan kode. Dari proses komunikasi tersebut menghasilkan kontak komunikasi yang lengkap yang menghasilkan komunikasi dua arah.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayahNyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Adapun judul skripsi ini adalah : **"PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PEMEGANG POLIS PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG MEDAN"**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak H. Syahriandy, SE, MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, dan sekaligus sebagai Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus sebagai Pembimbing I, yang telah bersedia membimbing dan membantu penulis selama penulisan skripsi ini.

3. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Pimpinan serta karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Medan, yang telah memberikan data-data yang dibutuhkan guna penyusunan skripsi ini.
5. Teristimewa Ayahanda (Alm.) Susilo Wardhono dan Ibunda Suwarni serta Abang, Kakak dan Adikku yang tercinta yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis, berkat doa restu merekalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Terkhusus buat Raymond Erik F. yang telah memberikan dorongan buat penulis hingga selesainya skripsi ini.
7. Teman-teman kampus yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata tiada yang dapat penulis katakan kecuali menyerahkan kembali kepada Tuhan Yang Maha Esa semua amal kebaikan yang telah penulis peroleh akan terbalaskan dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat.

Medan, Maret 2003

Penulis,

**HIDAYATI DEWI FIBRIANY**



## DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Hipotesis .....	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian .....	4
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	4
F. Metode Analisis .....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Pengertian, Arti Penting dan Bentuk-bentuk Komunikasi .....	7
B. Proses Komunikasi .....	13
C. Hambatan-hambatan Komunikasi .....	18
D. Meningkatkan Komunikasi Dalam Or - ganisasi .....	21
E. Pengertian Produktivitas dan Me - tode Pengukurannya .....	26
F. Hubungan Komunikasi Terhadap Pro - duktivitas Kerja .....	33

<b>BAB III : ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912</b>	
<b>KANTOR CABANG MEDAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	35
B. Visi dan Misi .....	45
C. Sistem dan Proses Komunikasi .....	46
D. Pengukuran Keberhasilan Komunikasi Terhadap Jumlah Pemegang Polis ...	53
E. Hambatan-hambatan Yang Dihadapi dan Cara Mengatasinya .....	56
<b>BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI .....</b>	<b>60</b>
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR :	
I : PROSES KOMUNIKASI .....	17
II : STRUKTUR ORGANISASI AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG MEDAN .....	41
III : KOMUNIKASI INTERNAL PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG MEDAN .....	47



## DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL :	
I : PERINCIAN TUGAS PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG MEDAN .....	51
II : PERKEMBANGAN JUMLAH PEMEGANG PORTOFOLIO TAHUN 1999 PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG MEDAN .....	64
III : PERKEMBANGAN JUMLAH PEMEGANG PORTOFOLIO TAHUN 2000 PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG MEDAN .....	65
IV : PERKEMBANGAN JUMLAH PEMEGANG PORTOFOLIO TAHUN 2001 PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG MEDAN .....	66
V : PERKEMBANGAN JUMLAH PEMEGANG PORTOFOLIO TAHUN 2002 PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG MEDAN .....	67
VI : PERKEMBANGAN JUMLAH PEMEGANG PORTOFOLIO TAHUN 2003 PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG MEDAN .....	68

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Alasan Pemilihan Judul**

Setiap organisasi perusahaan menyadari betapa pentingnya peranan manusia sebagai faktor sumber daya utama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk menjaga agar tujuan perusahaan dapat berjalan lancar, maka sangat diperlukan adanya proses komunikasi dalam organisasi perusahaan. Dalam hal ini komunikasi merupakan mekanisme perubahan, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi, perantara dan sarana kemungkinan suatu organisasi untuk mencapai tujuan.

Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis dimana sangat diperlukan dalam rangka pembagian tugas pekerjaan, maupun pengerahan atau menggerakkan serta menggiatkan tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien, sehingga produktivitas kerja yang dihasilkan dapat meningkat. Untuk dapat mengatur pemanfaatan tenaga kerja dengan produktivitas yang tinggi, sangat diperlukan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik apabila terdapat komunikasi dua arah.

AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Medan adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi, dimana peranan komunikasi sangat mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Dengan adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan dengan sendirinya mendapat kepercayaan dari masyarakat. Hal ini terbukti dari banyaknya pemegang polis dari perusahaan selalu lancar dalam pembayaran premi. Namun di lain pihak perusahaan dalam pelaksanaan proses komunikasi formal dalam bentuk surat sering mengalami kesalahan. Misalnya surat dari sub bagian ditujukan kepada kepala cabang tanpa melalui kepala bagian. Hal ini menyalahi prosedur, seharusnya surat yang datangnya dari sub bagian terlebih dahulu diserahkan kepada kepala bagian, selanjutnya diteruskan kepada kepala cabang. Dengan demikian akan terjalin komunikasi yang efektif dan efisien, yang akan meningkatkan produktivitas kerja organisasi.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai peranan komunikasi dalam meningkatkan jumlah pemegang polis sebagai topik penelitian. Sedangkan untuk objek penelitian dipilih perusahaan yang dianggap memenuhi syarat untuk tujuan penelitian yang bersangkutan, dalam hal ini



## DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, Manajemen Personalia, Edisi V, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1995.
- Erwan Arbie, Pengantar Sistem Informasi Manajemen, Edisi II, Cetakan Keempat, Penerbit Bina Alumni Indonesia, Jakarta, 1995.
- Harold Koonzt, Management, (Manajemen), Edisi VIII, Terjemahan M. Mursid, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1995.
- James G. Robin dan Barbara S. Jones, Effective Communication For Manager, (Komunikasi Yang Efektif Untuk Pimpinan Usahawan), Edisi IV, Terjemahan R. Turman Sirait, Jilid Tiga, Penerbit Tulus Jaya, Jakarta, 1995.
- Komaruddin, Analisa Organisasi Manajemen Modern, Edisi I, Penerbit Sinar Baru, Bandung, 1992.
- Mauled Mulyono, Penerapan Produktivitas Dalam Organisasi, Edisi I, Cetakan Pertama, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1993.
- Muchdarsyah Sinungan, Produktivitas Apa dan Bagaimana, Edisi II, Cetakan Ketiga, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1991.
- Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Edisi II, Cetakan Kelima, Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung, 1994.
- Payaman Simanjuntak, Prinsip dan Konsep Produktivitas, Edisi III, Cetakan Kedua, LPFE-UI, Jakarta, 1993.
- Phil Astrid S. Susanto, Komunikasi Dalam Teori dan Praktek, Edisi IV, Jilid I, Penerbit Bina Cipta, Bandung, 1995.
- Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Teknik, Edisi VIII, Penerbit Tarsito, Bandung, 1995.
- S. Nasution dan M. Thomas, Buku Penuntun Membuat Skripsi, Thesis, Disertasi dan Makalah, Edisi II, Cetakan Kedua, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1995.