

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Sejarah PT ASABRI (Persero)**

PT ASABRI (Persero) merupakan BUMN yang memiliki bentuk Perseroan Terbatas dimana kepemilikan sahamnya 100% dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang mana kepemilikan diwakilkan oleh Menteri BUMN selaku pemegang saham atau RUPS. Kepesertaan dari TNI, Polri dan ASN di lingkungan Kemhan dan Polri awalnya menjadi peserta PT Taspen dimana didirikan pada 17 April 1963 yang didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 1963.

Karakteristik anggota ABRI yang berbeda dengan kepesertaan Pegawai negeri menyebabkan permasalahan dalam pengelolaan asuransi maka pada tanggal 1 Januari 1964 dibentuklah cabang khusus yang ditujukan untuk pengelolaan Asuransi bagi ABRI yang dinamakan Taspenmil (Taspen Militer). Taspenmil ini yang menjadi cikal bakal PT ASABRI (Persero). Tingkat risiko yang lebih tinggi yang menjadi sifat khas bagi prajurit TNI dan anggota Polri hal ini karena pekerjaan mereka yang mengakibatkan berhenti akibat gugur atau tewas saat menjalankan tugas-tugasnya.

Pada tahun 1971 muncul kebijakan pengurangan prajurit TNI dan Anggota Polri secara besar-besaran dikarenakan pemerintan ingin memfokuskan kesejahteraan prajurit lama, hal ini diiringi juga peremajaan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia yang menyebabkan berkurangnya kepesertaan perasuransian, selain itu banyaknya keluhan yang di berikan oleh para peserta kepada Taspenmil

mengenai perkiraan klaim yang telah diajukan yang menurutnya kurang memberikan timbal balik yang seimbang.

Menindaklanjuti permasalahan tersebut Departemen Pertahanan dan Keamanan (Kementerian Pertahanan) memprakarsai untuk membentuk badan yang mengelola premi yaitu lembaga perasuransian yang berdiri sendiri yaitu Perum Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (Perum ASABRI) pada tanggal 01 Agustus 1971 yang didasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1971. Sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja operasional perusahaan bentuk badan hukum ASABRI yang awalnya Perusahaan umum, telah diubah menjadi Perusahaan Perseroan yang didasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1991.

## **2.2 Lokasi PT ASABRI (Persero) KC Semarang**

Lokasi PT ASABRI (Persero) KC Semarang yaitu berada di Jl Perintis Kemerdekaan No 03, Pudukpayung, Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah. Lokasi perusahaan dipergunakan untuk operasional perusahaan kantor cabang. Lokasi Kantor Cabang Semarang ini menaungi 26 kabupaten/Kota di Jawa Tengah dimana proses pengklaiman hak yang di klaimkan oleh peserta ASABRI maupun ahli waris dapat dilakukan di kantor cabang Semarang yang termasuk di 26 Kabupaten/Kota tersebut. Tapi tidak dipungkiri semua proses klaim ASABRI dapat dilakukan di semua kantor cabang.

### 2.3 Logo PT ASABRI (Persero)



**Gambar 2. 1 Logo PT ASABRI (Persero)**

Rebranding perubahan logo asabri dilakukan pada 26 Februari 2018 yang dibarengi dengan dimulainya tranformasi bisnis dan berusaha meningkatkan pelayanan perusahaan bagi para pesertanya yang terdiri dari Prajurit TNI, Anggota Polri, dan PNS Kemhan & Polri. Rebranding ini mewujudkan bahwa ASABRI mampu berinovasi dan terus mengembangkan perusahaan namun tetap pada tujuan awal. Filosofi dari logo ASABRI terbaru dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 2. 1**  
**Logo PT ASABRI (Persero)**

WARNA	Biru	Warna biru memiliki interpretasi warna kesan yang dapat diandalkan, bijaksana, dan dapat dipercaya serta memiliki kinerja yang profesional.
	Emas	Warna kuning emas melambangkan sebuah harapan bagi para peserta asuransi dan juga kesejahteraan bagi semua peserta asuransi dan insan ASABRI.
	Putih	Warna Putih yang ada di logo asabri menginterpretasikan ketulusan dan kejujuran yang dilakukan setiap insan ASABRI dalam melakukan setiap pekerjaannya.

Logo	Gambar bintang, burung, perisai, dan Jangkar	Logo yang berada di sisi kiri tulisan ASABRI merupakan gabungan dari gambar bintang, burung, perisai, dan jangkar hal ini merepresentasikan lambang kesatuan dari masing-masing peserta yaitu TNI AD, TNI AU, TNI AL, dan Polri yang mana memberi arti bahwa ASABRI menyatukan setiap kesatuan
	Bentuk Lingkaran	Bentuk lingkaran dalam sebuah logo memiliki arti bahwa ASABRI mampu menyatukan loyalitas dan bekerja sama baik kepada mitra kerja maupun para stakeholder
	Jangkar Putih	Jangkar putih pada logo ASABRI ini merepresentasikan bentuk tangan yang terbuka, yang artinya ASABRI mampu melayani para peserta dengan sepenuh hati
	Sebagian Lingkaran berwarna kuning	Sebagian Lingkaran yang letaknya berada di atas gambar burung merepresentasikan lambang payung, hal ini berarti ASABRI mampu memberikan perlindungan dan juga ketenangan untuk berbakti

#### 2.4 Visi, Misi dan Tata Nilai PT ASABRI (PERSERO)

Saat ini dalam mengelola perusahaan yang berfokus pada tujuan dan visioner, mengharuskan setiap manajemen untuk menetapkan tujuan utama/cita-cita/harapan dari para karyawan dan stakeholders lainnya dalam bentuk sebuah Visi perusahaan. Visi perusahaan menjadi pengontrol dari setiap lini perusahaan agar tetap sejalan dengan tujuan organisasi. Maka dari itu dibentuklah Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan PT ASABRI (Persero) dengan uraian sebagai berikut:

### **VISI**

Menjadi Perusahaan Asuransi Sosial Nasional yang profesional dengan melakukan transformasi budaya dan bisnis Perusahaan secara berkelanjutan;

### **MISI**

Meningkatkan kesejahteraan Peserta ASABRI melalui pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi dan peningkatan manfaat asuransi sosial, didukung dengan pengembangan Sumber Daya Manusia yang berintegritas dan berakhlak, serta pengelolaan investasi yang tepat.

### **Tata Nilai Perusahaan**

Nilai-nilai utama perusahaan terkhususnya BUMN terintegritas seluruh perusahaan BUMN yang di singkat menjadi AKHLAK yang menjadi nilai dasar yang wajib dimiliki seluruh BUMN, AKHLAK dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Amanah**

Yang berarti memegang teguh kepercayaan yang diberikan. Nilai pertama ini dapat di implementasikan dengan berusaha menepati janji dan komitmen setiap yang telah dikatakan, bertanggung jawab atas segala keputusan dan juga tindakan yang dilakukan, serta berpegang teguh dengan nilai dan etika bisnis yang berlaku

#### **2. Kompeten**

Kompeten dapat didefinisikan terus belajar dan terus mengembangkan kapabilitas kemampuan individu, perilaku ini dapat di implementasikan dengan berusaha untuk meningkatkan kemampuan diri untuk bisa survive

dalam segala tantangan, sharing knowledge dengan orang lain dan mampu menyelesaikan tugas dengan baik.

### 3. Harmonis

Harmonis merupakan rasa saling peduli dan mampu menghargai setiap perbedaan yang ada, nilai harmonis ini dapat diimplementasikan dengan menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka membantu orang lain yang membutuhkan, dan mampu membangun lingkungan kerja yang kondusif.

### 4. Loyal

Loyal berarti mampu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara, nilai loyal ini dapat diimplementasikan dengan menjaga nama baik rekan kerja, pimpinan perusahaan, BUMN, serta bangsa dan negara, rela berkorban untuk mencapai tujuan yang besar, patuh dan mendengarkan pimpinan yang sejalan dengan hukum dan etika bisnis.

### 5. Adaptif

Adaptif artinya terus melakukan inovasi dan antusias dalam menggerakkan perubahan serta menghadapi perubahan yang ada, nilai adaptif ini dapat diimplementasikan dengan bertindak cepat dalam menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik, terus melakukan perbaikan guna mengikuti perkembangan teknologi dan selalu bertindak proaktif dalam perubahan yang positif.

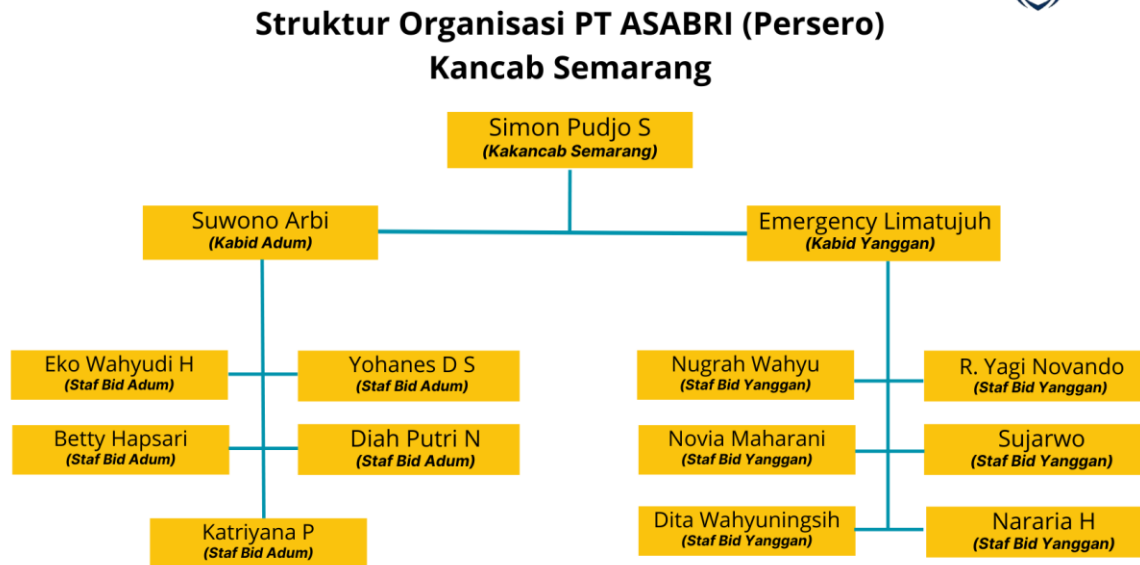
## 6. Kolaboratif

Kolaboratif merupakan bentuk nilai yang dapat membangun kerjasama yang sinergis artinya setiap lini perusahaan harus mampu membangun kerjasama tim yang sinergi, nilai kolaboratif dapat di terapkan dengan selalu memberikan kesempatan dari berbagai pihak untuk berkontribusi, terbuka dalam menjalin kerjasama untuk menghasilkan nilai tambah, mengintegrasikan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.

### **2.5 Struktur Organisasi PT ASABRI (Persero)**

#### **Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan sistem untuk membagi posisi setiap karyawan di sebuah organisasi. Sistem ini dapat membantu kegiatan operasional perusahaan menjadi lancar, karena setiap orang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Susunan organisasi PT ASABRI (Persero) disusun berdasarkan Peraturan Direksi Nomor: PER/OT.01.01/04-AS/III/2020. Berikut susunan struktur organisasi PT ASABRI (Persero) Kancab Semarang:



**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT ASABRI (Persero) Kancab Semarang**

*Sumber: data primer perusahaan per Maret 2022*

## A. Deskripsi Jabatan

Berikut ini merupakan penjelasan dari tugas dan tanggung jawab setiap jabatan yang ada di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Semarang, yaitu:

### 1. Kepala kantor Cabang

Kepala kantor cabang memiliki tugas untuk melaksanakan operasional cabang, pengembangan bisnis serta pengawasan agar sesuai peraturan yang berlaku. Selain itu kepala kantor cabang juga menjadi panjang tangan atau mewakili direksi pusat, untuk melakukan tugasnya sesuai kewenangan kantor cabang.



## **2. Kepala Bidang Administrasi dan Umum**

Tugas Pokok Bagian Umum adalah membantu Kepala kantor cabang dalam mengoordinasikan dan mengevaluasi administrasi SDM kantor cabang, melaksanakan urusan tata usaha, keuangan kantor cabang, rumah tangga, perlengkapan dan pengrsipan, dan adminstrasi PKBL yang bertujuan untuk kelancaran operasional perusahaan

Kepala bidang Administrasi dan Umum membawahi staf sebagai berikut:

### a) Staf Admintrasi dan Umum

Tugas Pokok staf adum antara lain: membantu Kepala Bidang Administrasi dan Umum untuk melaksanakan kegiatan admintrasi SDM, kesekretariatan, admintrasi pengadaan dan aktivatetap,rumah tngga serta mendukung operasional kancab.

### b) Staf Keuangan

Tugas pokok staf keuangan yaitu membantu kepala bidang administrasi dan umum dalam memantau penggunaan anggaran, pajak serta mencatat semua transaksi kancab yang sesuai dengan rencana anggaran yang telah ditetapkan.

### c) Staf Bagian PKBL (Program Kernitraan dan Bina Lingkungan)

Tugas Pokok statt bagian PKBL yitu membantu Kepala Bidang Administrasi dan Umum dan PKBL dalam melaksanakan kegiatan pelayanan PKBL, membantu terlaksananya kegiatan PKBL, melaksanakan survei calon Mitra Bina, dan melaksanakan survei laporan dan analisis objek yang diajukan masyarakat.

d) Staf Bagian Wabyarpen

Tugas Pokok Staff bagian Webyarpen yaitu, membantu Kepala Bidang Administrasi dan Umum dalam melaksanakan kegiatan administrasi pertanggungjawaban pembayaran pensiun para peserta. Beberapa tugas staf wabyarpens adalah koordinasi pembayaran pensiun dengan mitra bayar, membuat laporan LRPP dan LSUP dan lainnya

e) Staf Bagian Wabyaras

Tugas Pokok Wabyaras atau pertanggung jawaban asuransi yaitu membantu Kepala Bidang Administras dan Umurn. Hampir sama dengan wapyarpen, tugas staf wabyaras adalah mengelola hak asuransi yang dicairkan oleh peserta ASABRI dengan pendropingan dana ke mitra bayar sehingga juga diperlukan koordinasi dengan mitra bayar

### **3. Kepala Bidang Pelayanan Pelanggan**

Tugas pokok kepala bidang pelayanan pelanggan yaitu, Membantu kepala cabang dalam mengelola kegiatan pelayanan kepada peserta. Uraian tugas adalah menyelenggarakan pelayanan program PT. ASABRI (Persero) baik secara langsung di kantor cabang maupun secara korespondensi atau surat-menyurat, mengelola proses pengklaiman peserta baik Dapem maupun Non Dapem, selain itu juga koordinasi dengan kesatuan dan mitra bayar untuk mencapai pelayanan yang prima. Kepala Kabid Yanggan membawahi:

a) Staf Pelayanan Dosir

Tugas pokok staff pelayanan dosir yaitu, membantu Kepala Bidang Pelayanan dalam pengelolaan arsip pengklaiman dengan tujuan untuk tertib administrasi. Staf dosir ditugaskan untuk mengelola semua arsip yang masuk setiap harinya dan dilakukan penyecanan untuk diupload ke sistem E-DOSIR.

b) Staf Pelayanan

Tugas pokok staff pelayanan yaitu: membantu Kepala Bidang Pelayanan menghitung, mengoreksi penetapan besaran nilai asuransi, dan melaksanakan standar pelayanan.

## **2.6 Identitas Responden**

### **2.6.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Respondes**

Peserta dari PT ASABRI (Persero) memiliki banyak latar belakang yang berbeda-beda, dimana termasuk salah-satunya adalah jenis kelamin. Kepesertaan dari nasabah asuransi di PT ASABRI sudah ditetapkan sejak para prajurit TNI, anggota Polri dan PNS Kemhan sejak pertama diangkat menjadi pegawai yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Maka dari itu responden dari penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan. Berikut data responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 2. 2**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	60	60
2	Perempuan	40	40
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diidentifikasi bahwa sebgain besar responden berjenis kelamin Laki-laki yakni sebanyak 60 responden atau 60% sedangkan yang berjenis kelamin perempuan adalah 40 responden atau 40%. Hal ini dikarenakan kepesertaan Prajurit TNI, Anggota TNI maupun PNS Kemhan didominasi oleh laki-laki sehingga sebagian besar peserta ASABRI adalah laki-laki, sedangkan untuk perempuan adalah janda dari Prajurit TNI, Anggota TNI maupun PNS Kemhan yang telah meninggal.

### **2.6.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur Responden**

Peserta dari PT ASABRI (Persero) berasal dari prajurit TNI, Polri dan ASN di lingkungan Kemhan dan Polri baik yang masih aktif bertugas maupun yang sudah purnawirawan, atau pensiun. dimana rentan umurnya berbeda-beda. Hal ini mengakibatkan responden dari penelitian ini memiliki rentar umur yang berbeda-beda, namun untuk penelitian ini peneliti membatasi untuk umur minimal 25 tahun dan untuk maksimal tidak ada batasan umur. Berikut ini data responden berdasarkan umur:

**Tabel 2. 3**  
**Umur Responden**

No	Umur (Tahun)	Frekuensi	Presentase (%)
1	25-29	1	1
2	30-34	0	0
3	35-39	3	3
4	40-44	3	3
5	45-49	5	5
6	50-54	15	15
7	55-59	21	21
8	60-64	29	29
9	65-69	19	19
10	70-74	4	4
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah 2022

Tabel 2.3 diatas menunjukkan rentan umur dari kepesertaan ASABRI yang aktif mengunjungi wilayah kantor ASABRI Kancab Semarang adalah rentan umur 25 tahun hingga 70an tahun. Rentan umur pengunjung yakni adalah umur pensiun yakni dari umur 50an. Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat bahwa rentan umur terbanyak adalah pada umur 60-64 tahun yaitu 29%. Dan kelompok umur terkecil adalah 25-29 tahun yakni 1% dan bahkan untuk umur 30-34 adalah 0 responden. Hal ini disebabkan karena kepesertaan dari PT ASABRI (Persero) adalah para pensiunan dan janda dari para pensiunan.

### **2.6.3 Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan Responden**

Berdasarkan data umur yang telah diolah pada table 2.3 menyebutkan bahwa umur responden memiliki banyak perbedaan, begitu pula dengan status perkawinan juga berbeda-beda pula, Berdasarkan data yang telah diolah dapat diketahui bahwa mayoritas umur responden berumur 50-an hal ini menyebabkan

status perkawinan mayoritas kawin. Berikut data responden berdasarkan status perkawinan:

**Tabel 2. 4**  
**Status Perkawinan**

<b>No</b>	<b>Status Perkawinan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Kawin	57	57
2	Tidak Kawin	4	4
3	Duda	6	6
4	Janda	33	33
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 2.4 mengenai status perkawinan dari responden dari penelitian ini adalah didominasi oleh responden yang sudah kawin yakni sebanyak 57 responden sudah kawin (57%), 33 responden janda (33%), 6 responden duda (6%) dan 4 responden tidak kawin (4%).

#### **2.6.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden**

Peserta Asuransi PT ASABRI (Persero) berasal dari beberapa kesatuan dengan kepangkatan yang berbeda-beda dari bintara-pama dengan karakteristik yang berbeda-beda yang menyebabkan tingkat pendidikan yang tempuh berbeda-beda pula. Berikut ini data Responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. 5**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD/Sederajat	0	0
2	SMP/ Sederajat	16	16
3	SMA/ Sederajat	48	48
4	D1/D2/D3/D4	15	15
5	S1/S2/S3	21	21
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dari penelitian memiliki perbedaan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Penelitian ini paling banyak memiliki latar belakang pendidikan terakhir yakni SMA/Sederajat yakni sebesar 48%, lalu pada jenjang S1/S2/S3 sebanyak 21%, pada jenjang SMP/Sederajat adalah 16%, pada jenjang D1/D2/D3/D4 adalah 15%.

#### 2.6.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tingkat pendidikan yang banyak perbedaan, mempengaruhi dari jenis pekerjaan pada responden penelitian. Pada penelitian ini tingkat pendidikan dimulai dari SD/Sederajat hingga jenjang S1/S2/S3. Perbedaan latar belakang pendidikan juga mempengaruhi jenis pekerjaan dari responden. Jenis pekerjaan yang diwakili oleh sampel dan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. 6**  
**Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pensiunan	55	55
2	TNI/Polri	6	6
3	Pegawai Negeri Sipil	5	5
4	Lainnya	34	34
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan table 2.6 diatas dapat diidentifikasi bahwa jumlah responden yang terbanyak merupakan seorang pensiunan yaitu 55 responden (55%) hal ini sejalan dengan kepesertaan ASABRI yakni para pensiunan. Lalu pekerjaan lainnya yang didominasi oleh para janda dari pensiunan yang telah meninggal dunia seperti ibu rumah tangga, wiraswasta dll adalah sebesar 34 responden (34%), sedangkan untuk TNI/Polri aktif adalah 6 responden (6%) dan PNS Aktif adalah 5 responden (5%).