



Jasiora : Vol 2 No 4 Juni 2018

JASIORA

Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora
(<http://jurnal.stiasetihsetiomb.ac.id/index.php/admnggr/index>)



Analisis Strategi Pencapaian Target Tahunan Produk Mitra Beasiswa Berencana Asuransi Jiwa Perorangan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo

M. Chotib¹, Joko Susanto², Muhammad Nasir³, Ana Fatmawati⁴

¹STIA Setih Setio Muara Bungo

²STIA Setih Setio Muara Bungo

³STIA Setih Setio Muara Bungo

⁴STIA Setih Setio Muara Bungo

Info Artikel

Masuk: 12 April 2018

Diterima: 28 Februari 2018

Terbit: 15 Juni 2018

Keywords:

Strategy, targets, insurance

Abstract

This study aims to find out the leadership strategy in increasing the participants / customers of the scholarship insurance plan, if the company is able to carry out the strategy properly and of course the company's goals can be achieved, with the increasing number of participants / customers the greater the benefits gained by the company. The research method used in this research is descriptive with a qualitative approach. The population in this study is the head of office, employees, participants / scholarship plans customers at PT. AJB Bumiputera Muara Bungo and the Muara Bungo community. The sample in this study amounted to 8 (eight) people, with purposive sampling technique. The results showed that the strategy of PT. AJB Bumiputera Muara Bungo in order to increase participants / customers is still considered to be not optimal, due to the lack of socialization and cooperation between companies engaged in services. The obstacles faced by insurance are; The absence of cooperation in life insurance cooperation with the bumiputera with the formal and non formal education offices; No intense introduction of insurance products through private institutions and the general public; Marketing and sales are only done conventionally, not through information technology (IT). The efforts made include; Increase and collaborate life insurance together with the bumiputera with the formal and non formal education offices; Increase the intense introduction of insurance products through private institutions and society at large; Increase marketing and product sales through information technology (IT).

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pimpinan dalam meningkatkan peserta/nasabah asuransi beasiswa

Kata kunci:

Strategi, target, asuransi

Corresponding Author:
M. Chotib

berencana, jika perusahaan mampu menjalankan strategi dengan baik dan tepat tentu saja tujuan perusahaan dapat tercapai, dengan semakin meningkatnya jumlah peserta/nasabah semakin besar pula keuntungan yang di dapatkan oleh perusahaan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu kepala kantor, karyawan, peserta/nasabah beasiswa berencana pada PT. AJB Bumiputera Muara Bungo dan masyarakat Muara Bungo. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 8 (*delapan*) orang, dengan teknik *Purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi PT. AJB Bumiputera Muara Bungo guna meningkatkan peserta/nasabah dinilai masih belum optimal, dikarenakan masih kurangnya sosialisasi dan belum ada kerjasama antara perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa. Hambatan yang dihadapi asuransi yaitu; Tidak adanya kerjasama kerjasama asuransi jiwa bersama bumiputera dengan dinas pendidikan formal dan non formal; Tidak intens pengenalan produk asuransi melalui lembaga-lembaga swasta dan masyarakat pada umumnya; Pemasaran dan penjualan hanya dilakukan secara konvensional, tidak dilakukan melalui teknologi informasi (IT). Upaya yang dilakukan antara lain; Meningkatkan dan melakukan kerjasama asuransi jiwa bersama bumiputera dengan dinas pendidikan formal dan non formal; Meningkatkan intens pengenalan produk asuransi melalui lembaga-lembaga swasta dan masyarakat pada umumnya; Meningkatkan pemasaran dan penjualan produk melalui teknologi informasi (IT).

1. Pendahuluan

Pendidikan menurut Undang-undang Nomor. 20 Tahun 2003 tentang SISDIKNAS, adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuasaan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Secara Etimologi atau asal-usul, kata pendidikan dalam bahasa Inggris disebut dengan *education*, dalam bahasa latin pendidikan disebut dengan *educatum* yang tersusun dari dua kata yaitu *E* dan *Duco* dimana kata *E* berarti sebuah perkembangan dari dalam ke luar atau dari sedikit banyak, sedangkan *Duco* berarti perkembangan atau sedang berkembang. Jadi, Secara Etimologi pengertian pendidikan adalah proses mengembangkan kemampuan diri sendiri dan kekuatan individu. Sedangkan menurut *Kamus Bahasa Indonesia*, pendidikan adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.¹

Untuk menjamin masa depan pendidikan anak-anak maka ada suatu program yang bernama asuransi pendidikan, salah satu yang tidak luput dari dunia persaingan adalah industri asuransi yang kini tengah marak di Indonesia dengan produk Asuransi Pendidikannya. Persaingan di industri asuransi umum sangat ketat, khususnya persaingan harga. Dengan persaingan harga yang ketat, laba akan tertekan. Bahkan perusahaan bisa merugi. Hal ini menjadikan investasi di industri asuransi umum menjadi tidak menarik. Di sisi lain, perusahaan asuransi membutuhkan tambahan modal untuk memenuhi ketentuan regulasi dan menghadapi persaingan ke depan.

Di Indonesia sudah banyak perusahaan asuransi dengan bermacam-macam jenis pertanggunganan asuransi jiwa dan kerugian. Salah satu perusahaan asuransi yang menyediakan layanan produk asuransi pendidikan adalah PT. Asuransi Jiwa Bersama

¹*Ibid*, hal. 95

Bumiputera yang bergerak dibidang asuransi jiwa perorangan, yang lahir pada tahun 1912 dan telah beroperasi hampir di seluruh kota termasuk di Muara Bungo. Menurut Undang-undang Nomor 2 tentang Asuransi atau pertanggungan jiwa adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk melakukan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan. Setelah perkembangan bisnis Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera sudah masuk pada pasar potensial, karena banyaknya penduduk maupun sekolah yang berdiri. Adanya produk yang ditawarkan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera seperti Mitra Beasiswa Berencana, Mitra Permata, Mitra Melati, Mitra Cerdas, Mitra Sehat, Mitra Abadi, Mitra Proteksi Mandiri, Mitra BP Smart dan Unit Link. Dilihat dari meningkatnya pendidikan pada saat ini, masyarakat sangat perlu atau dianjurkan untuk mengasuransikan anak-anak mereka ke asuransi pendidikan.

Usaha asuransi dari tahun ke tahun terus menunjukkan peningkatan yang cukup tinggi, baik itu dalam bentuk asuransi jiwa atau asuransi umum. Hal ini menandakan bahwa kesadaran masyarakat akan kebutuhan jaminan hidup sudah mulai meningkat. Tetapi di kalangan masyarakat asuransi jenis manakah yang lebih dikenal, menurut *Executive Director* Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) menyatakan bahwa secara keseluruhan asuransi jiwa lebih dikenal masyarakat dibandingkan dengan asuransi umum. Salah satu alasan yang menjadi penyebab kepopuleran asuransi jiwa dibanding dengan asuransi umum adalah dalam segi segmen yang menjadi pangsa pasarnya. Berikut beberapa perbedaan antara asuransi jiwa dan asuransi umum.²

Asuransi jiwa adalah Objek pertanggungan dari asuransi jiwa berupa orang dan yang dipertanggungkan adalah kehidupan seseorang tersebut. Selain jiwa, jaminan juga dapat diperluas dengan kesehatan dan kecelakaan. Asuransi jiwa secara konvensional terdiri dari jenis asuransi *Whole Life* merupakan asuransi yang memberikan perlindungan jiwa sampai dengan usia tertentu pada umumnya sampai usia 99 tahun. Keistimewaan dari asuransi jenis ini adalah nilai tunai yang terbentuk akan selalu terus bertambah meskipun masa pembayaran preminya sudah habis. Sedangkan *Term Life* merupakan asuransi murni yang tidak membentuk nilai tunai dan memiliki jangka waktu tahunan dan yang ketiga *endowment* adalah jenis asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran tunai dan dalam jangka waktu tertentu yang ditetapkan di awal pertanggungan. Beberapa contoh dari jenis *endowment* yakni asuransi pendidikan dan asuransi dana pensiun. Asuransi umum adalah Objek pertanggungan dari asuransi umum ini berupa aset atau harta benda baik yang bergerak atau tidak seperti bangunan dan kendaraan.

Asuransi umum terbagi menjadi dua golongan yaitu yang pertama adalah asuransi laut dan udara yang terdiri dari asuransi kapal laut, asuransi pengangkutan barang dan asuransi pesawat udara. Sedangkan golongan yang kedua adalah asuransi non laut yang terdiri dari asuransi harta benda, asuransi kecelakaan diri, asuransi kesehatan, asuransi kebakaran, asuransi kendaraan, asuransi konstruksi, asuransi rumah tinggal, asuransi gempa bumi, asuransi harta benda dan lain sebagainya.

Asuransi adalah perjanjian antara penanggung dan tertanggung yang mewajibkan tertanggung membayar sejumlah premi untuk memberikan penggantian atas risiko kerugian, kerusakan, kematian, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi atas peristiwa yang tak terduga. Risiko adalah suatu peristiwa yang menciptakan kerugian sehingga menimbulkan rasa tidak aman.

Tujuan asuransi secara umum yaitu memberikan jaminan perlindungan dari risiko-risiko kerugian yang diderita satu pihak, meningkatkan efisiensi, pemerataan biaya dan sebagai tabungan. Pada dasarnya untuk menghadapi suatu risiko yang mengancam

²*Ibid*, hal.109

kepentingan manusia oleh suatu peristiwa yang tidak pasti umumnya di atasi melalui 4 cara yaitu:³

- a. Menerima (*retention*)
- b. Menghindar (*avoidance*)
- c. Mencegah (*prevention*)
- d. Mengalihkan dan membagi (*transfer or distribution*)

Sebagaimana tertera di atas salah satu bentuk usaha untuk mengatasi risiko adalah melalui cara atau usaha mengalihkan risiko kepada pihak lain. Usaha untuk mengatasi risiko kepada pihak lain ini kemudian memunculkan adanya asuransi. Asuransi terbentuk dengan jalan mengadakan suatu perjanjian pengalihan risiko. Perjanjian semacam ini disebut sebagai perjanjian asuransi atau pertanggungan. Dalam asuransi, risiko diartikan sebagai ketidakpastian mengenai kerugian, sehingga pengertian risiko mengandung dua konsep, yaitu ketidakpastian dan kerugian.

Salah satu asuransi yang tepat untuk pendidikan yaitu asuransi mitra beasiswa. Jenis Produk mitra beasiswa berencana disini, merupakan asuransi dwiguna kombinasi dengan nama mitra beasiswa berencana yang dipasarkan dalam bentuk mata uang rupiah. Produk ini dapat dijual dengan tambahan asuransi kecelakaan diri dengan risiko uang pertanggungan kecelakaan diri adalah sebesar satu kali uang pertanggungan polis induk. Pembayaran premi dapat dilakukan secara tahunan, setengah tahunan, triwulanan, dan secara tunggal. Produk asuransi jiwa mitra beasiswa berencana mempunyai masa leluasa (*Grace Period*) pembayaran premi selama 1 (satu) bulan kalender. Masa asuransi dihitung antara umur anak pada saat asuransi dan berakhir pada saat anak mencapai umur 18 tahun, dengan jangka waktu asuransi maksimal 17 tahun dan minimal 2 tahun. Dengan menerapkan strategi pemasaran melalui *representative* (mewakili) asuransi yang dikenal sebagai mitra kerja/agen. Mitra kerja atau agen asuransi adalah siapa saja yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah atau mengakhiri kontrak-kontrak perjanjian antara pihak asuransi dan publik.⁴ Peranan agen sangat penting untuk meningkatkan jumlah penjualan dan nasabah asuransi. Tetapi pada kenyataannya asuransi mitra beasiswa berencana justru belum banyak diketahui oleh lingkungan masyarakat sekitar. Karena asuransi adalah sebuah produk yang perlu dikenalkan kepada nasabah maupun masyarakat dengan strategi tertentu. Tetapi masih kurangnya informasi tentang jenis produk tersebut. Hal ini menyebabkan masalah penurunan dalam pengenalan produk tersebut, adapun tabel sebagai berikut:

Tabel. 1
Target dan Realisasi Pencapaian Penerimaan Premi Produk

No.	Tahun	Target	Penerimaan Premi	Realisasi	
				Jumlah Polis	Jumlah Premi
1.	2015	281	Rp. 280.150.000	281	Rp.786.796.800
2.	2016	360	Rp. 346.280.000	210	Rp.631.313.994
3.	2017	360	Rp. 355.362.000	81	Rp.199.590.726

Sumber : *Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Layanan Administrasi Muara Bungo. Tahun 2015-2017.*

Dari tabel. 1 di atas, terlihat bahwa pencapaian premi produk mengalami penurunan pada tahun 2017, dengan jumlah premi Rp. 199.590.726,-. Ini artinya adanya masalah sehingga premi produksi menurun.

Adapun fenomena yang terjadi mengenai pencapaian tahunan produk mitra beasiswa berencana asuransi perorangan yaitu:

³ Elsinorita, *Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Asuransi Mitra Cerdas Pada AJB 1912 Cabang Surakarta*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah, Surakarta, 2011, Hal. 1

⁴Kantor Pusat, *Wisma Bumiputera*, www.Bumiputera.com/info@bumiputera.com,

1. Tidak adanya kerjasama Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera dengan instansi yang bergerak dibidang layanan jasa.
2. Tidak intens pengenalan produk asuransi melalui lembaga-lembaga swasta dan masyarakat pada umumnya.
3. Pemasaran dan penjualan hanya dilakukan secara konvensional, tidak dilakukan melalui teknologi informasi (IT).

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka dapat diketahui pokok permasalahan dengan rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana Strategi Pencapaian Target Tahunan Produk Mitra Beasiswa Berencana Asuransi Jiwa Perorangan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo? Apakah hambatan Strategi Pencapaian Target Tahunan Produk Mitra Beasiswa Berencana Asuransi Jiwa Perorangan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo? Apakah upaya Strategi Pencapaian Target Tahunan Produk Mitra Beasiswa Berencana Asuransi Jiwa Perorangan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo?

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang tepat adalah penelitian deskriptif, dengan pendekatan analisis data kualitatif yaitu data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Menurut Bodgan dan Taylor “metode penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisa dari orang-orang dan perilaku yang diamati karena menurut koentjaningrat penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menemukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat. Tujuan penelitian deskriptif yang digunakan untuk mengetahui serta mendapatkan gambaran tentang permasalahan yang terjadi pada tempat dan waktu tertentu, kemudian berusaha menganalisis dan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi untuk memecahkan masalah mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari populasi. Adapun populasi yang menjadi sasaran penelitian ini sebagai berikut: Kepala unit layanan administrasi, karyawan, nasabah asuransi beasiswa berencana pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling* (sampel tujuan). *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁵ Sampel dalam penelitian ini berjumlah 8 (delapan) orang yang berkompeten dalam memberikan informasi, yaitu sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Layanan Administrasi Muara Bungo.
2. 5 (lima) orang karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Layanan Administrasi Muara Bungo.
3. 2 (dua) orang nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Layanan Administrasi Muara Bungo.

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.⁶ Dalam penelitian yang akan dilakukan penulis menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan studi lapangan. Penelitian ini bersumber pada keadaan dimana data tersebut dapat diperoleh melalui data primer dan data sekunder.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Strategi Pencapaian Target Tahunan Produk Mitra Beasiswa Berencana Asuransi Jiwa Perorangan pada PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo.

⁵*Ibid*, hal. 96

⁶Maman Abdurrahman & Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian*, Pustaka Stia: Bandung, 2011. hal. 85

Menurut Skinner dan Ivancevich menyampaikan *management will be defined as the application of planning, organizing, staffing, directing, and controlling functions in the most efficient manner possible to accomplish objectives* (manajemen dapat didefinisikan sebagai penggunaan perencanaan, pengorganisasian, pengerjaan, pengarahan, dan fungsi pengendalian, dalam cara yang paling efisien tujuan-tujuan).⁷

Dewasa ini istilah strategi sudah digunakan oleh semua jenis organisasi. Ide-ide yang terdapat dalam pengertian strategi tetap dipertahankan hanya saja aplikasinya sesuai dengan jenis organisasi yang menerapkannya, karena memang terlibat dalam bentuk “peperangan” tertentu.

Berdasarkan teori-teori tersebut, strategi yang dimaksud dalam skripsi ini adalah suatu kiat yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi adalah suatu seni untuk mencapai sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan. Ada beberapa tipe strategi menurut Koten yaitu:⁸

1. Corporate Strategy (strategi organisasi)

Strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, nilai tujuan, nilai-nilai inisiatif-inisiatif strategi yang baru pembahasan-pembahasan ini diperlukan, yaitu apa yang dilakukan dan untuk siapa.

2. Program Strategy (strategi program)

Strategi ini memberikan perhatian pada implikasi-implikasi strategi dari suatu program tertentu apa dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan, apa dampaknya bagi sasaran organisasi.

3. Resource Support Strategy (strategi pendukung sumber daya)

Strategi ini memusatkan perhatian pada maksimalisasi pemanfaatan sumber daya essential yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga, keuangan dan teknologi.

2. Institutional Strategy (strategi institusi)

Fokus dari strategi institusional ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategis. Strategi pimpinan dalam Pencapaian Target Tahunan Produk Mitra Beasiswa Berencana Asuransi Jiwa Perorangan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo sudah dilakukan, namun masih terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pimpinan dengan upaya meningkatkan penjualan. Hal ini dapat kita lihat dari hasil wawancara peneliti dengan Pimpinan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo 2018.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dalam melakukan penelitian ini dapat dilihat strategi yang dilakukan oleh pimpinan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo dalam Pencapaian Target Tahunan Produk Beasiswa Berencana.

a. Product

Strategi mengenai produk perusahaan dapat menarik hati konsumen guna meningkatkan peserta asuransi beasiswa berencana.

b. Price

Strategi bagaimana Pimpinan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo menarik konsumen dari segi harga dibandingkan pesaing. Umumnya lebih tertarik kepada harga yang lebih murah. Adapun pesaing dalam bisnis yang serupa cukup banyak.

c. Promotion

⁷Pandji Anoraga, *Op, Cit.* hal, 149

⁸Agustinus Sri Wahyuni, *Op, Cit.* hal. 23

Metode yang digunakan oleh Pimpinan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo dalam strategi Promotion adalah dengan menyebar sosialisasi di lembaga masyarakat dan di sekolah-sekolah.

d. Placement

Merupakan cara untuk mendistribusikan produk untuk sampai ketangan konsumen. Sistem distribusi yang dilakukan oleh Pimpinan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo secara langsung ke nasabah.

e. People

Merupakan sumber daya manusia secara umum yang dapat meningkatkan penjualan ke nasabah secara langsung ataupun tidak langsung.

f. Process

Proses yang dapat ditampilkan seperti proses pelayanan yang baik terhadap nasabah, seperti sikap ramah, proses asuransi yang cepat dan tepat.

Dari strategi yang dilakukan oleh Pimpinan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo tersebut, menurut peneliti pada konsepnya memang sangat baik, namun pada aplikasinya peneliti melihat strategi tersebut belum dilakukan dengan sungguh-sungguh oleh Pimpinan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo.

1. Menghimpun dan mengajak tokoh-tokoh masyarakat RT/RW, Kecamatan dan di kabupaten dalam program produk asuransi beasiswa berencana.

Kegiatan menghimpun dan mengajak adalah suatu upaya untuk memperkenalkan sebuah produk usaha atau layanan jasa yang di tawarkan oleh sebuah perusahaan. Dimana kegiatan ini diharapkan nasabah menjadi tahu tentang keberadaan sebuah produk atau jasa beserta kualitas yang ditawarkan. Kemudian para nasabah bisa melakukan penilaian, setelah adanya penilaian lalu timbul kecocokan maka akan terjadilah proses transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Suroto selaku Kepala Kantor PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa: "...Untuk kegiatan menghimpun dan mengajak ataupun melakukan sosialisasi kepada tokoh-tokoh masyarakat ini jadwalnya terbatas, dikarenakan kita juga memperkenalkan produk-produk unggulan PT. AJB Bumiputera Muara Bungo lainnya".⁹

Kemudian hasil wawancara bersama Irma selaku Karyawan bagian supervisor PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo mengatakan bahwa: "...iya mbak, saya juga ikut terjun langsung kelapangan mengajak kegiatan program produk asuransi beasiswa berencana PT. AJB Bumiputera Muara Bungo ini kepada calon nasabah baik didalam maupun diluar PT. AJB Bumiputera Muara Bungo".¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber di atas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa menghimpun dan mengajak Program Asuransi Beasiswa Berencana yang dilakukan oleh PT. AJB Bumiputera Muara Bungo sudah berjalan, namun jarang dilakukan dikarenakan PT. AJB Bumiputera Muara Bungo lebih banyak memasarkan produk-produk utama dari PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera.

2. Mensosialisasikan program produk mitra beasiswa berencana kesekolah-sekolah tingkatan dan lembaga masyarakat sosial.

Kegiatan sosialisasi adalah bagian dari upaya promosi yang merupakan kegiatan untuk memperkenalkan sebuah produk usaha atau layanan jasa yang di tawarkan oleh sebuah perusahaan. Melalui kegiatan sosialisasi diharapkan nasabah menjadi paham tentang keberadaan sebuah produk atau jasa beserta kualitas yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Yusmiati selaku Karyawan Bagian Pemasaran/Agen PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan

⁹Wawancara dengan Bapak Suroto, selaku Kepala Kantor Unit Layanan Administrasi, Tanggal 11 Februari 2018

¹⁰Wawancara dengan Ibu Irma, selaku Karyawan Bagian Supervisor, Tanggal 15 Februari 2018

bahwa:“...Iya mbak, kita juga ikut mensosialisasikan kegiatan program produk asuransi mitra beasiswa berencana ini kesekolah-sekolah tingkat karena dalam asuransi ini sangat bermanfaat bagi anak-anak sekolah tingkat seperti; TK,SMP,SMA dan Man Labor”.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara bersama Samsul Huda selaku karyawan bagian supervisor di PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bungo mengatakan bahwa:“...Saya mengarahkan team karyawan bagian pemasaran untuk memperkenalkan produk ini kesekolah-sekolah karena masa asuransi ini dihitung pada saat anak berumur 2 tahun dan berakhir setelah anak berumur 18 tahun.”¹²

Berdasarkan informasi dari beberapa narasumber di atas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo ada memasarkan produk mitra beasiswa berencana kesekolah-sekolah tingkatan serta menawarkan produk kepada orang tua yang ingin mendaftarkan anak-anak mereka.

3. Membuka tempat informasi program mitra asuransi beasiswa berencana di PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera kantor unit layanan administrasi

Salah satu kunci kesuksesan suatu perusahaan ataupun bisnis adalah kemampuan untuk memanfaatkan teknologi informasi kepada nasabah. Jika dimanfaatkan secara maksimal teknologi informasi ini dapat memberikan layanan khusus bagi nasabah serta mendorong penjualan berjalan dengan lancar sesuai yang telah direncanakan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Media Chandra selaku karyawan bagian kasir di PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa: “...Untuk informasi tentang produk asuransi mitra beasiswa berencana sudah ada baik di luar perusahaan maupun pada saat team bagian pemasaran/agen melakukan mengajak ataupun sosialisasi di luar perusahaan”.¹³

Kemudian berdasarkan hasil wawancara bersama Suroto selaku Kepala Kantor PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa:“...Kalau untuk bagian informasi tentang produk asuransi mitra beasiswa berencana PT. AJB Bumiputera Muara Bungo, kita tidak membuka tempat khusus mbak. Tetapi kita samakan dengan produk dari PT. AJB Bumiputera itu sendiri, disaat calon nasabah menanyakan informasi tentang produk asuransi mitra beasiswa berencana baru kita akan jelaskan tentang produk tersebut. dari manfaat, premi yang dibayarkan dan persyaratan untuk menjadi anggota polis”.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa narasumber di atas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pihak PT. Asuransi Jiwa Bersama Muara Bungo tidak ada membuka tempat informasi untuk calon nasabah tentang Produk Asuransi mitra beasiswa berencana baik di dalam perusahaan maupun di luar PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, salah satunya pada saat melakukan sosialisasi disekolah-sekolah.

3.2 Hambatan Strategi Pencapaian Target Tahunan Produk Mitra Beasiswa Berencana Asuransi Jiwa Perorangan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo.

1. Tidak adanya kerjasama PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo dengan Instansi yang bergerak dibidang layanan jasa.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Suroto selaku Kepala Kantor PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa:“...Untuk kerjasama dengan

¹¹ Wawancara dengan Ibu Yusmiati, selaku Karyawan Bagian Pemasaran/Agen, Tanggal 17 Februari 2018

¹²Wawancara dengan Bapak Samsul Huda, selaku karyawan Bagian Supervisor, Tanggal 17 Februari 2018

¹³Wawancara dengan Bapak Media Chandra, selaku Karyawan Bagian Staf Layanan Produksi, Tanggal 21 Februari 2018

¹⁴Wawancara dengan Bapak Suroto, selaku Kepala Kantor Unit Layanan Administrasi, Tanggal 23 Februari 2018

dinas pendidikan itu sendiri memang belum ada, dikarenakan di sini hanya Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo, dimana kami hanya melayani calon nasabah yang datang ke kantor kami dan bukan untuk melakukan kerjasama”.¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara bersama Samsul Huda selaku karyawan bagian supervisor di PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa: “...Tidak pernah mbak, karena tidak ada intruksi dari PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera untuk melakukan kerjasama dengan dinas pendidikan atau pun kesekolah-sekolah, kami hanya memasarkan produk asuransi sesuai dengan permintaan calon nasabah saja”.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa narasumber di atas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pihak PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo kegiatan program untuk bekerjasama dengan dinas pendidikan memang tidak dilakukan dan hanyadilakukan kepada orang-orang terdekat dan dijalankan secara individu.

2. Tidak intens pengenalan Produk Asuransi melalui lembaga-lembaga swasta dan masyarakat pada umumnya

Tidak intens dalam artiannya masih kurangnya pendekatan untuk melakukan kegiatan pemasaran secara khusus kepada perusahaan ataupun masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara bersama Irma selaku Karyawan bagian supervisor PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa: “...Iya mbak, bisa dikatakan kita kekurangan jumlah tenaga sumber daya manusia (SDM) dalam melakukan kegiatan pemasaran maupun sosialisasi tentang pengenalan produk asuransi beasiswa PT. AJB Bumiputera Muara Bungo kepada masyarakat ataupun kepada lembaga-lembaga swasta”.¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara bersama Suroto selaku Kepala Kantor PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bungo, mengatakan bahwa: “...Jumlah tenaga sumber daya manusia kita ada 25 orang termasuk dengan supervisor itu sendiri, yang tugasnya juga menawarkan produk asuransi mitra beasiswa berencana PT. AJB Bumiputera Muara Bungo ini kepada lembaga-lembaga swasta ataupun masyarakat sekitar Muara Bungo. Kami tidak hanya mensosialisasikan produk asuransi beasiswa berencana saja, banyak produk asuransi Bumiputera lainnya yang kami tawarkan kepada masyarakat sehingga kami lebih fokus pada produk lainnya”.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa narasumber di atas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pihak PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bungo peran supervisor dan karyawan bagian pemasaran dalam bidang Asuransi beasiswa ini tidak intens dikarenakan kekurangan jumlah tenaga sumber daya manusia yang terbatas dan juga pemasaran produk difokuskan pada produk lainnya.

3. Pemasaran dan penjualan hanya dilakukan secara konvensional, tidak dilakukan melalui Teknologi Informasi (IT)

Pemasaran dan penjualan secara konvensional, adalah segala sesuatu yang mengikuti apa yang telah disepakati secara umum dan suatu bentuk sifat untuk hal-hal normal dan biasa. Berdasarkan hasil wawancara bersama Media Chandra selaku karyawan bagian staf layanan produksi di PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa: “...Iya mbak, sudah dikatakan bahwa pemasaran dan penjualan hanya dilakukan dalam bentuk hal biasa saja, hanya di pasarkan kepada orang-orang terdekat dan tidak di

¹⁵Wawancara dengan Bapak Suroto, selaku Kepala Kantor Unit Layanan Administrasi, Tanggal 25 Februari 2018

¹⁶Wawancara dengan Bapak Samsul Huda, selaku karyawan Bagian Supervisor, Tanggal 30 Februari 2018

¹⁷Wawancara dengan Ibu Irma, selaku Karyawan Bagian Supervisor, Tanggal 05 Februari 2018

¹⁸Wawancara dengan Bapak Suroto, selaku Kepala Kantor Unit Layanan Administrasi, Tanggal 08 Februari 2018

tekanan berapa target yang harus didapatkan dalam sehari untuk mendapatkan calon nasabah baru.”¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara bersama Suroto selaku Kepala Kantor PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa:“...Pencapaian target pertahun memang ada, tetapi dalam pertahun selalu menurun terget penjualan, dikarenakan minat dari individu kurang untuk melakukan investasi melalui produk asuransi beasiswa PT. AJB Bumiputera Muara Bungo sehingga belum mencapai target yang telah ditentukan dan di dalam teknologi informasi kami telah menerapkan informasi yang tersedia di dalam maupun di luar PT. AJB Bumiputera Muara Bungo, namun kurangnya respon dari masyarakat untuk mengasuransikan anak-anak mereka”.²⁰

Berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa narasumber di atas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pihak PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo dalam memasarkan produk asuransi beasiswa ini sudah berjalan semestinya, namun target yang ingin dicapai selalu menurun tiap tahunnya dikarenakan masih kurangnya minat masyarakat untuk melakukan investasi melalui produk asuransi beasiswa berencana PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo.

3.3 Upaya strategi Pencapaian Target Tahunan Produk Mitra Beasiswa Berencana Asuransi Jiwa Perorangan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo

Adapun upaya yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo dalam mengatasi hambatan dalam meningkatkan peserta/nasabah asuransi beasiswa berencana, yaitu sebagai berikut:

1. Mengupayakan dan melakukan kerjasama dengan Instansi yang bergerak dibidang Layanan Jasa

Biasanya dalam sebuah perusahaan atau lembaga-lembaga kerjasama tim telah menjadi sebuah kebutuhan untuk mewujudkan keberhasilan dalam mencapai tujuan. Kerjasama tim akan menjadi suatu dorongan sebagai energi maupun motivasi bagi setiap individu yang tergabung dalam sebuah tim kerja. Jika kerjasama tim dapat berjalan dengan baik, maka kelancaran berkomunikasi maupun rasa tanggung jawab pada setiap individu yang ada di dalam tim kerja akan terbentuk.

Bentuk kerjasama yang dapat dilakukan oleh Pimpinan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo, yaitu:

1. Tawar Menawar/Bargaining. Bentuk kerja sama ini merupakan perjanjian pertukaran barang atau jasa antara dua organisasi atau lebih.
2. Atas dasar Kerukunan. Bentuk kerja sama ini berbentuk gotong royong dan tolong menolong antar individu.
3. Kooptasi/Cooptation. Bentuk kerja sama ini merupakan proses penerimaan hal-hal baru dalam kepemimpinan dan pelaksanaan politik dalam suatu organisasi agar menjadi lebih seimbang.
4. Koalisis. Bentuk kerja sama ini merupakan perpaduan antara dua organisasi atau lebih yang mempunyai tujuan yang sama.
5. Joint Venture. Bentuk kerja sama ini terjadi dalam proyek-proyek besar untuk mensukseskan suatu tujuan yang membutuhkan kerja sama dari berbagai pihak dengan latar belakang yang berbeda.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Suroto selaku Kepala PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa :“...Saya terus berusaha untuk lebih mengupayakan kegiatan promosi, dengan memperbaiki jadwal kegiatan promosi yang sudah

¹⁹Wawancara dengan Bapak Media Chandra, selaku Karyawan Bagian Staf Layanan Produksi, 11 Februari Tanggal 2018

²⁰Wawancara dengan Bapak Suroto, selaku Kepala Kantor Unit Layanan Administrasi, Tanggal 12 Februari 2018

ada, dan berupaya melakukan kerjasama dengan masyarakat dan perusahaan swasta melalui pelayanan jasa dan melakukan koalisi ataupun joint venture dengan perusahaan lain”.²¹

Berdasarkan hasil wawancara bersama Irma selaku Karyawan bagian supervisor PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa:“...Iya mbak, saya selalu memberi pengarahan team dan penjelasan yang mudah dipahami kepada bagian pemasaran/agen tentang produk asuransi PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera untuk melakukan kerjasama dengan perusahaan ataupun instansi yang bergerak di bidang layanan jasa.”²²

Berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa narasumber di atas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pihak PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo untuk kedepannya akan meningkatkan kegiatan promosi, dan berupaya melakukan pendekatan dengan instansi dan perusahaan yang bergerak di pelayanan jasa.

2. Meningkatkan intens pengenalan produk asuransi kepada lembaga-lembaga swasta dan masyarakat pada umumnya.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Am Sidi selaku nasabah PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo, mengatakan bahwa:“...Dalam pengenalan produk asuransi beasiswa berencana ini memang harus ditingkatkan lagi karena banyak sekali manfaat yang dapat diambil dari asuransi beasiswa berencana PT. AJB Bumiputera Muara Bungo, seperti saya yang telah merasakan manfaatnya dan tidak kesulitan untuk membiayai sekolah anak-anak”.²³

Berdasarkan hasil wawancara bersama Rita selaku nasabah PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo, mengatakan bahwa:“...Dalam pengenalan produk asuransi beasiswa berencana ini memang harus ditingkatkan lagi dalam mempromosikan produk Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera ini, karena saya telah mengasuransikan anak saya, namun dijual karena dari mulut ke mulut sehingga saya mengetahui produk ini dari tetangga saya.”²⁴

Berdasarkan hasil wawancara bersama Dewi Jumianti selaku karyawan bagian staf klaim dan PJPOL PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa:“...Dalam intens ini kita juga melakukan penilaian, apa saja yang kurang tentang produk asuransi dan agar produk asuransi PT. AJB Bumiputera Muara Bungo akan meningkat untuk kedepannya tentang intens pengenalan produk PT. AJB Bumiputera Muara Bungo”.²⁵

Berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa narasumber di atas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pihak PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, untuk kedepannya akan berusaha memberikan arahan dan penjelasan yang mudah dipahami oleh para supervisor, agen dan karyawan lainnya tentang pengenalan produk asuransi secara intens akan terus meningkat.

3. Meningkatkan pemasaran dan penjualan produk melalui teknologi informasi (IT).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Adrian selaku Karyawan Bagian Kasir PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa :“...Kami sebagai pihak PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo terus berupaya untuk

²¹ Wawancara dengan Bapak Suroto, selaku Kepala Kantor Cabang, Tanggal 30 Februari 2018

²²Wawancara dengan Ibu Irma, selaku Karyawan Bagian Supervisor, Tanggal 21 Februari 2018

²³Wawancara dengan Bapak Am Sidi, selaku Nasabah, Tanggal 20 Februari 2018

²⁴ Wawancara dengan Ibu Rita, selaku Nasabah, Tanggal 20 Februari 2018

²⁵Wawancara dengan Ibu Dewi Jumianti, Selaku Karyawan Bagian Staf Layanan Klaim dan PJPOL, Tanggal 20 Februari 2018

meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah seperti dengan memberikan kemudahan dalam bertransaksi dengan teknologi informasi menggunakan SMS banking”.²⁶

Berdasarkan hasil wawancara bersama Suroto selaku Kepala PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo, mengatakan bahwa:“...Berdasarkan data pada tahun 2017 yang mengalami penurunan dalam jumlah premi yang dibayarkan oleh nasabah, dari pihak kami akan berupaya meningkatkan jumlah premi salah satunya dengan meningkatkan harga minimum premi dan melakukan perubahan dalam memasarkan produk asuransi ”.²⁷

Berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa narasumber di atas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pihak PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo untuk kedepannya terus berusaha dan berupaya agar mutu pelayanan produk dan tempat informasi ditingkatkan agar pemasaran selalu meningkatkan dan produk beasiswa berencana PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo bisa mencapai target yang telah ditentukan setiap tahunnya.

4. Kesimpulan

1. Strategi Manajemen PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo guna meningkatkan peserta/nasabah dinilai masih belum optimal, dikarenakan masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo dan belum ada kerjasama antara perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa.
2. Hambatan yang dihadapi oleh Manajemen PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo dalam menjalankan program asuransi beasiswa berencana guna meningkatkan peserta/nasabah asuransi yaitu:
 - a. Tidak adanya kerjasama asuransi jiwa bersama bumiputera dengan dinas pendidikan formal dan non formal;
 - b. Tidak intens pengenalan produk asuransi melalui lembaga-lembaga swasta dan masyarakat pada umumnya;
 - c. Pemasaran dan penjualan hanya dilakukan secara konvensional, tidak dilakukan melalui teknologi informasi (IT).
3. Upaya yang dilakukan oleh Manajemen PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Muara Bungo dalam menjalankan program asuransi beasiswa berencana guna meningkatkan peserta/nasabah asuransi: Meningkatkan dan melakukan kerjasama Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera dengan dinas pendidikan formal dan non formal; Meningkatkan intens pengenalan produk asuransi melalui lembaga-lembaga swasta dan masyarakat pada umumnya; Meningkatkan pemasaran dan penjualan produk melalui teknologi informasi (IT).

Saran-saran

1. Agar Manajemen PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo bisa mengupayakan dan melakukan kerjasama dengan instansi yang bergerak dibidang layanan jasa.
2. Agar Manajemen PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo dapat meningkatkan intens pengenalan produk asuransi beasiswa berencana dan lebih mengoptimalkan promosi dalam bentuk brosur dan spanduk, agar penjualan Produk Mitra Beasiswa Berencana Meningkatkan dan bisa mencapai target pertahun.
3. Agar Manajemen PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kantor Unit Layanan Administrasi Muara Bungo meningkatkan jumlah pemasaran dan penjualan produk

²⁶ Wawancara dengan Bapak Adrian, selaku Karyawan Bagian Kasir, Tanggal 21 Februari 2018

²⁷ Wawancara dengan Bapak Suroto, selaku Kepala Kantor Unit Layanan Administrasi, Tanggal 12 Februari 2018

melalui teknologi informasi (IT) dengan maksimal serta dapat meningkatkan jumlah target pencapaian pertahun.

Daftar Pustaka

- Andri Feriyanto dan Endang Shyta Triana, (2015). *Pengantar Manajemen (3 IN 1)*, Mediatara, Yogyakarta.
- Danang Sunyoto dan Wika Harisa Putri, (2017). *Manajemen Risiko dan Asuransi*, Caps, Yogyakarta.
- Daryanto, (2011). *Manajemen Pemasaran*, Yrama Widya, Satu Nusa, Bandung.
- Elsinorita, (2011). *Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Asuransi Mitra Cerdas Pada AJB 1912 Cabang Surakarta*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefulloh,(2005). *Pengantar Manajemen*, Kencana, Jakarta.
- Husein Umar, (2005). *Strategic Management In Action*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kantor Pusat, *Petunjuk Operasional Asuransi dan Tabel Premi*, Wisma Bumiputera, [www,Bumiputera.com/info@bumiputera.com](http://www.Bumiputera.com/info@bumiputera.com)
- Malayu S.P Hasibuan, (2009). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Maman Abdurrahman dan Sambar Ali Muhiddin, (2011). *Panduan Praktis Memahami Penelitian*, Bandung :Pustaka Stia.
- Miles, Matthew B dan huberman, A Michael. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia Press.Jakarta.
- Pandji Anoraga, (2000). *Manajemen Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Rois Arifin dan Helmi Muhammad, (2016). *Pengantar Manajemen*, Cita Intrans Selaras Malang.
- Setiawan Hari Purnomo & Zulkieflimansyah, (1999). *Manajemen Strategi*, FE-UI, Jakarta.