

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Signifikansi Penelitian**

Masyarakat perkotaan pada era globalisasi ini membutuhkan jasa asuransi untuk dapat meringankan kerugian apabila ditimpa suatu musibah. Berbagai persoalan hidup terus bertambah seiring bertambah padatnya jumlah penduduk di perkotaan, mulai dari kemiskinan, penyakit, kecelakaan dan tindakan-tindakan kriminalitas yang berpotensi mengancam harta dan jiwa. Saat ini masyarakat banyak menilai bahwa lembaga keuangan hanya berfungsi mencari keuntungan semata dari nasabah, namun melalui optimalisasi kualitas di era globalisasi ini lembaga keuangan juga memiliki dampak positif bagi kesejahteraan sosial melalui penyaluran dana santunan dan pembiayaan tanggungan.

Jasa asuransi membantu mereka meringankan biaya pertanggungan, seperti biaya kerusakan rumah, kendaraan, kecelakaan dan kematian. Asuransi merupakan sebuah industri jasa lembaga keuangan non-bank yang memiliki peranan besar dalam kehidupan. Perkembangan asuransi di Indonesia semakin pesat sejak tahun 1990-an mengingat jumlah penduduk Indonesia saat itu terus bertambah dan terdiri dari masyarakat heterogen yang beragam etnis, agama, ras dan berbagai latar belakang atau golongan lainnya sehingga mereka membutuhkan biaya tanggungan apabila mereka mendapatkan suatu musibah ataupun keperluan hidup, baik itu kecelakaan, sakit, meninggal dunia, biaya pendidikan dan pertanggungan terhadap aset yang mereka miliki, baik itu perumahan maupun kendaraan.

Industri jasa perasuransian sangat diminati oleh sebagian masyarakat Indonesia mengingat industri jasa asuransi memiliki jiwa kemanusiaan dan tidak hanya mencari keuntungan semata. Saat ini masyarakat Indonesia membutuhkan layanan pendidikan memadai untuk dapat meningkatkan kualitas intelektualnya serta dapat menghadapi berbagai perubahan yang terjadi di era globalisasi ini. Sehingga apabila masyarakat tidak memiliki ilmu pengetahuan yang memadai yang diperoleh melalui mengikuti sistem pendidikan nasional, baik pendidikan formal maupun non formal maka masyarakat tersebut akan sulit menghadapi berbagai tantangan di era globalisasi ini yang telah berkembang sejak tahun 1990an lalu.

Mengingat selama ini hanya masyarakat golongan tertentu saja yang dapat menikmati sistem pendidikan nasional, mereka yang hanya memiliki kemampuan secara finansial saja

yang dapat menikmati pendidikan, namun bagi mereka yang memiliki kelemahan secara finansial tidak dapat menikmati pendidikan hingga tingkat tinggi dan hanya menikmati pendidikannya secara terbatas, bahkan ada yang tidak dapat merasakan pendidikan sama sekali sehingga ada beberapa di antara mereka yang mengalami tuna aksara atau tidak memiliki kemampuan membaca, menulis dan berhitung sama sekali.

Dengan adanya bantuan pendidikan dari asuransi, kualitas pendidikan di Indonesia akan meningkat dan masyarakat yang memiliki kelemahan secara finansial akan dapat menikmati sistem pendidikan di Indonesia hingga tingkat tinggi sehingga mereka dapat meningkatkan kualitas intelektualnya untuk menghadapi tantangan yang terus terjadi di era globalisasi ini. Permasalahan sistem pendidikan di Indonesia masih terus terjadi, seperti bangunan sekolah yang minim fasilitasnya, akses jalan yang belum memadai di sejumlah pedesaan di Indonesia dan jumlah tenaga pengajar di daerah terpencil yang belum memadai.

Melalui bantuan pendidikan yang diselenggarakan oleh asuransi, maka diharapkan sistem pendidikan di Indonesia semakin meningkat. Apabila sistem pendidikan di Indonesia meningkat maka akan menciptakan sumber daya manusia yang cerdas, berkompeten, dan professional sehingga dapat menciptakan peningkatan pembangunan bangsa di era globalisasi ini. Fungsi dari asuransi itu sendiri adalah menghimpun dana dari masyarakat yang menjadi nasabahnya untuk disalurkan kepada nasabah yang menjadi tanggungannya.

Pengertian umum dari asuransi adalah usaha yang merupakan perjanjian antara dua pihak atau lebih, yang mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, sehingga peserta yang menggunakan jasa suatu asuransi wajib membayar iuran yang telah ditentukan per bulan untuk mendapatkan tanggungan sebagai kegiatan usaha jasa perasuransian. Jenis asuransi ada beberapa macam, antara lain asuransi jiwa, asuransi kerugian, asuransi sosial, reasuransi dan pialang asuransi. (Apparindo.or.id, fungsi dan jenis asuransi, diakses Minggu, 29/10/2017 jam 17. 18 WIB ).

Jasa asuransi di Indonesia beragam jenisnya, terdiri dari asuransi umum dan asuransi jiwa. Asuransi umum merupakan asuransi yang memberikan proteksi terhadap resiko atas kerugian maupun kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum pada pihak ketiga. Asuransi umum biasanya bergerak pada bidang asuransi perumahan, kendaraan bermotor, penerbangan dan perjalanan laut dan darat. Apabila ada pihak tertanggung mengalami kerusakan pada mobil yang dimilikinya karena kecelakaan, maka asuransi umum akan

mengganti kerugian pada pihak tertanggung yang mengalami kecelakaan sehingga biaya tertanggung.

Sedangkan asuransi jiwa merupakan asuransi yang memberikan keuntungan finansial pada pihak tertanggung atas kematiannya. Asuransi jiwa lebih memiliki ikatan kuat terhadap asuransi kesehatan, pendidikan, jaminan hari tua dan asuransi kematian. Asuransi jiwa biasanya bermanfaat pada kehidupan keluarga setelah salah satu anggota keluarganya meninggal dan biaya kepengurusan jenazah, pemakaman dan upacara keagamaan saat prosesi kematian akan ditanggung oleh asuransi jiwa.

Sejak awal tahun 1990an masyarakat perkotaan di Indonesia yang heterogen semakin banyak yang membutuhkan asuransi untuk dapat menyimpan tabungannya, karena dengan menyimpan uang di asuransi segala biaya tanggungan akan dapat disalurkan dan menggunakan timbal balik. Sebagai penyambung antara korporasi dan masyarakat, tentunya asuransi membutuhkan *public relations*.

*Public Relations*/ Hubungan Masyarakat atau disingkat dengan sebutan Humas merupakan suatu lembaga/organisasi/individu yang memiliki tugas dan peranan dalam mempertahankan pengelolaan komunikasi antara organisasi dengan publiknya. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *public relations* harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik untuk dapat menjelaskan kepada berbagai pihak mengenai isu-isu/peristiwa-peristiwa penting yang sedang terjadi pada suatu organisasi/perusahaan.

Pada tahun 1990-an silam jurusan *public relations* di berbagai perguruan tinggi dan fakultas Ilmu Komunikasi mulai menjamur dan telah menjadi jurusan yang memiliki peminat terbanyak di berbagai perguruan tinggi mengingat di era globalisasi ini yang mana zaman yang semakin menghadapi berbagai kemajuan teknologi ini berbagai organisasi/perusahaan menuntut kemampuan berkomunikasi yang maksimal menurut kaidah dan kode etik yang berlaku untuk dapat menjembatani hubungan antara organisasi atau perusahaan dengan setiap pihak luar atau publik.

Apabila tidak ada fungsi dari *public relations* atau kehumasan pada suatu perusahaan, maka perusahaan tersebut akan sulit diketahui oleh publik mengenai keberadaannya dan kegiatan-kegiatannya misalnya, PT Asuransi Jasindo sebagai perusahaan BUMN terbesar yang bergerak di sektor asuransi umum apabila Biro Humasnya tidak bekerja secara

professional, maka kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Asuransi Jasindo akan sulit diketahui oleh publik. Penyelenggaraan CSR dan Pendidikan serta Pelatihan kerja merupakan wujud dari optimalisasi peningkatan kinerja *public relations* untuk dapat meningkatkan citra perusahaan karena apabila perusahaan mampu meningkatkan kinerja Karyawannya secara optimal citra perusahaan di mata masyarakat semakin meningkat.

Fungsi dari *public relations* adalah memperoleh itikad baik, kepercayaan, saling pengertian, dan citra yang baik dari publik pada umumnya, memiliki sasaran untuk menciptakan opini publik yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak, menciptakan suasana kondusif dan menyenangkan, meningkatkan kinerja, dan mengoptimalkan produktivitas, serta sebagai masukan bagi Perusahaan/Organisasi yang bersangkutan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang asuransi umum, asuransi jasindo banyak melakukan kegiatan kehumasan yang dapat meningkatkan citra perusahaannya melalui bantuan-bantuan perasuransian, seperti bantuan perumahan murah, kepedulian kesehatan dan pendidikan serta santunan bagi korban bencana alam. Apabila suatu perusahaan asuransi tidak memiliki PR yang berfungsi dengan baik, maka masyarakat akan sulit untuk mengetahui suatu kegiatan yang berjalan di perusahaan asuransi tersebut dan tidak akan ada kondusifitas antara pihak internal dan eksternal.

Pada tahun 2017 bulan Agustus Asuransi Jasindo menyelenggarakan kegiatan Kehumasan melalui CSR di bidang pendidikan melalui sosialisasi Pancasila dan UUD 1945 kepada pelajar SLTA dan Mahasiswa di Jakarta sebagai wujud kepeduliannya terhadap pembangunan nasional, apabila fungsi dari Biro Humas yang dimiliki oleh Asuransi Jasindo tidak berfungsi dengan baik maka masyarakat sulit mengetahui mengapa Asuransi Jasindo menyelenggarakan CSR tersebut sehingga citra Asuransi Jasindo akan dinilai kurang berkualitas oleh masyarakat luas akibat tidak berfungsi secara profesional Biro Humas tersebut. Implementasi dari fungsi *Public Relations* dengan meningkatkan citra perusahaan selain menyelenggarakan CSR juga dapat dilakukan dengan mengoptimalkan produktivitas- produktivitas karyawan seperti pendidikan dan pelatihan kerja.

CSR merupakan suatu bentuk di mana perusahaan melakukan suatu kontribusi dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan dan menitikberatkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomi, sosial dan lingkungan. Tujuan utama dari CSR antara lain menciptakan kontribusi bagi pembangunan lingkungan dan masyarakat, pelestarian

budaya perusahaan dan memperbaiki hubungan antara organisasi dengan pihak eksternal dan penyangga, serta meningkatkan produktivitas karyawan dan manajemen

Fungsi dari CSR itu sendiri adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan pendapatan, menekan biaya modal, lebih mudah mengakses pasar internasional, mendukung penciptaan lapangan kerja, meningkatkan keahlian komersial, membantu pemerintah, dan menghasilkan inovasi serta meningkatkan pembelajaran. Sejak tahun 1990 an lalu CSR bukan lagi semata-mata menjadi kebutuhan pokok bagi perusahaan, akan tetapi sudah menjadi kewajiban perusahaan untuk memiliki nilai-nilai kepedulian terhadap aspek-aspek sosial dan lingkungan hidup agar perusahaan tidak berorientasi untuk mengejar keuntungan semata akan tetapi juga memiliki nilai dan tanggung jawab besar terhadap aspek sosial dan lingkungan.

Menurut UU CSR NO.40 tahun 2007 UUPM berisi tentang pengaturan perseroan. Pasal 1 ayat 1 menjelaskan PT atau Perseroan terbatas adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-undang ini serta peraturan pelaksanaannya. Pada pasal 1 ayat 3 UUPM, tanggung jawab sosial dan lingkungan adalah komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan agar dapat meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan itu sendiri, komunitas setempat dan masyarakat luas pada umumnya.

Dalam UU ini menjelaskan tentang betapa pentingnya CSR untuk dapat meningkatkan citra perusahaan melalui kontribusinya pada lingkungan sosial, selama ini masyarakat hanya menilai perusahaan hanya berkontribusi pada bidang ekonomi dan keuangan saja, sehingga dengan adanya kegiatan CSR beban pengeluaran anggaran pemerintah dapat ditekan dan dikendalikan ( Hukum online. Com, diakses Minggu, 24 September 2017 jam 17.05 WIB ).

Pembelajaran-pembelajaran yang diperoleh dari kegiatan CSR adalah apabila perusahaan semakin meningkatkan kepeduliannya terhadap lingkungan dan kesejahteraan masyarakat melalui bantuan pendidikan, kesehatan, keagamaan dan bantuan-bantuan lainnya maka kesejahteraan nasional meningkat disamping perusahaan meningkatkan inovasinya melalui CSR.

PT Asuransi Jasindo merupakan salah satu perusahaan BUMN terbesar di Indonesia yang bergerak di sektor industri asuransi umum berdiri pada 02 Juni 1973 atas dasar keputusan Menteri Keuangan No. 764/ MK/ IV/ 12/ 1972 tertanggal 09 Desember 1972 melalui keputusan pemerintah secara penggabungan antara PT Asuransi Bendasraya dan PT Umum Internasional Underwriters (UIU) menjadi PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) sebagai sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang usaha Asuransi Umum. Pengesahan penggabungan tersebut selanjutnya dikukuhkan dengan Akta Notaris Mohamad Ali Nomor 1 tanggal 2 Juni 1973.

Visi dari Asuransi Jasindo adalah menjadi perusahaan yang terpercaya dan terhandal di sektor asuransi umum, sedangkan misi dari Asuransi Jasindo adalah mampu meningkatkan penyelenggaraan sektor asuransi umum dengan Pelayanan yang prima dan tetap menjaga kemampuan dan kualitas laba yang bereksinabungan. Budaya organisasi yang terdapat di Asuransi Jasindo menanamkan budaya organisasi RAISE (*Resouceful, Agility, Integrity, Syneergy, dan Excellent Service*) Asuransi Jasindo menanamkan budaya kejujuran, inetegritas, kerja sama, keterbukaan, persatuan dan kesatuan, nasionalis sesuai Pancasila dan UUD 1945, profesionalitas kerja tinggi, loyalitas nasabah dan masyarakat luas serta cepat tanggap dalam melayani keluhan nasabah.

Penulis mengambil judul skripsi ini dengan topik “Peran CSR PT Asuransi Jasindo dalam meningkatkan citra perusahaan melalui sektor pendidikan “ karena penulis ingin menggambarkan bagaimana seluk beluk CSR yang dilakukan oleh sektor asuransi di Indonesia yang setiap tahun terus meningkat, khussunya di perkotaan yang mana masyarakat perkotaan terdiri dari masyarakat heterogen yang terdiri dari ras, etnis, agama dan latar belakang yang beragam sehingga mereka membutuhkan layanan asuransi sebagai pertanggungangan apabila mereka mendapatkan/mengalami keperluan mendesak dan tertimpa musibah, seperti sakit, kecelakaan, kematian dan lainnya.

Teknik analisis data kualitatif ini adalah menggunakan metode data deskriptif, yang mana data yang dikumpulkan ini lebih menekankan pada pengambilan bentuk kata-kata yang mengumpulkan pada hasil penelitian yang mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, memo, dan rekaman-rekaman resmi lainnya. Pada penelitian yang berjudul “Peran *Coorporate Social Responsibility* PT Asuransi Jasa Indonesia

(JASINDO) dalam meningkatkan citra perusahaan melalui program pendidikan” ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah bagaimana peneliti melakukan wawancara terhadap narasumber yang memiliki kaitan dengan penelitian tersebut. Selain itu juga mencatat perbandingan-perbandingan hasil wawancara dari satu narasumber ke narasumber lainnya serta peneliti juga melakukan pengamatan terhadap Asuransi Jasindo dan seluk beluk kegiatannya termasuk visi misi dari Asuransi Jasindo.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Penelitian skripsi ini yang berjudul “ Peran CSR PT Asuransi Jasindo dalam meningkatkan citra perusahaan melalui sektor pendidikan “, peneliti akan melakukan penelitian CSR Asuransi Jasindo dalam sektor pendidikan. CSR Asuransi Jasindo yang berkaitan dengan sektor pendidikan ini sudah beberapa kali dilaksanakan melalui bantuan pemberian beasiswa kepada mahasiswa, gerakan direksi mengajar , siswa mengenal nusantara dan Pembangunan Taman SMAN Baua di Banjarmasin, Kalimantan Selatan serta pembangunan TPA Ar Raudhah di Depok, Jawa Barat.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Penjelasan dari latar belakang dan permasalahan penelitian, penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana peran CSR PT Asuransi Jasindo dalam meningkatkan citra perusahaannya melalui sektor pendidikan?
2. Hambatan apa saja yang terjadi terkait peran CSR PT. Asuransi Jasindo dalam meningkatkan perusahaannya melalui sektor pendidikan?
3. Apa saja tujuan dari CSR PT Asuransi Jasindo selain meningkatkan citra perusahaan?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Memahami lebih dalam sejarah PT Asuransi Jasindo dan bagaimana peran CSR Asuransi Jasindo melalui program pendidikan.
2. Memahami lebih dalam kegiatan-kegiatan Internal dan Eksternal kehumasan PT Asuransi Jasindo dalam menjalin hubungan demi menjaga citra PT Asuransi Jasindo.

3. Memahami bagaimana cara kerja Humas dalam mempertahankan citra perusahaan sebagai bekal penulis untuk dapat memasuki dunia kerja kelak.
4. Manfaat untuk ilmu komunikasi sebagai sarana ilmu pengetahuan khususnya Public Relations dimana perusahaan mampu menjembatani hubungan dengan publiknya melalui CSR.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui peran CSR PT Asuransi Jasindo dalam meningkatkan citra perusahaannya melalui sektor pendidikan.
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi terkait peran CSR PT Asuransi Jasindo dalam meningkatkan perusahaannya melalui sektor pendidikan.
3. Untuk mengetahui tujuan dari CSR PT Asuransi Jasindo selain meningkatkan citra perusahaan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini terdiri dari:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II KAJIAN TEORITIS**

Bab ini terdapat penelitian terdahulu dan teori dasar yang berhubungan dengan Citra Perusahaan dan CSR.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini terdapat pendekatan penelitian, sifat penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data, penentuan *key informan* dan *informan*, tempat dan waktu pelaksanaan.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Penulisan pada bab ini terdapat Profil dan Sejarah Asuransi Jasindo, Visi Misi Asuransi Jasindo, Struktur Organisasi Asuransi Jasindo, *Job Description* masing-masing jabatan pada Unit-unit Kerja, CSR Asuransi Jasindo, Pedoman Kegiatan

CSR, Tujuan CSR, Peran CSR Asuransi Jasindo, Hambatan CSR, Analisis Penelitian dan Model Alur Penelitian.

## BAB V PENUTUP

Penulisan pada bab ini terdapat kesimpulan, saran, dan daftar pustaka serta daftar riwayat hidup dan lampiran.

