

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Gambaran umum Kota Pekanbaru**

##### **1. Sejarah**

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang kepala suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar mesjid raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu disekitar pelabuhan sekarang.<sup>1</sup> Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajah 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi “Pekan Baharu” selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan “Pekan Baharu”, yang dalam bahasa sehari-hari disebut Pekanbaru.

Perkembangan selanjutnya tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan, antara lain sebagai berikut :

---

<sup>1</sup> Profil Kota Pekanbaru Periode 2010-2018

- a. SK Kerajaan Besluit van Her Inlanche Zelf Bestuur van Siak No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut *District*.
- b. Tahun 1931 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dikepalai oleh seorang *Controleur* berkedudukan di Pekanbaru.
- c. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer disebut *Gokung*, Distrik menjadi Gun dikepalai oleh *Gunco*.
- d. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No.103 Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut *Haminte* atau Kota b.
- e. UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
- f. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai kota kecil.
- g. UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
- h. Kepmendagri No. Desember 52/I/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi ibukota Propinsi Riau.
- i. UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya.
- j. UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota.<sup>2</sup>

## 2. Geografis dan Demografis

Pekanbaru terletak antara 101°14'-101°34' Bujur Timur dan 0°25'-0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan

---

<sup>2</sup> *Ibid*

ketinggian berkisar antara 5-11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari  $\pm 62,96 \text{ Km}^2$  menjadi  $\pm 446,50 \text{ Km}^2$ , terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran atau pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah  $632,26 \text{ Km}^2$ . Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan kecamatan baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

1. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
2. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
4. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Kota Pekanbaru merupakan kota terbesar di Propinsi Riau sekaligus Ibu kota Propinsi. Pada sensus penduduk tahun 2010, penduduk di Kota Pekanbaru mencapai 850.000 jiwa. Laju perkembangan ekonomi di Kota Pekanbaru memacu pertumbuhan penduduk mencapai 71 ribu jiwa dengan kepadatan penduduk sekitar  $1.429,6/\text{km}^2$ . Etnis Minangkabau merupakan etnis yang banyak terdapat di Kota Pekanbaru yang mencapai 37,96% dan Etnis yang lain seperti etnis Melayu 26,10%, Tionghoa 2,5%, Batak 11,06%, Jawa 15,70%, dan lain-lain 6,7%.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> *Ibid*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sarana dan fasilitas pendidikan yang ada di Kota Pekanbaru terdapat sebanyak 456 Sekolah Tingkat Dasar, 300 Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama, 180 Sekolah Lanjutan Tingkat Atas dan 70 Perguruan Tinggi.

### **3. Kondisi Perekonomian**

Saat ini Pekanbaru telah menjadi kota metropolitan, yaitu dengan nama Pekanserkawan, (Pekanbaru, Siak, dan Pelalawan). Perkembangan perekonomian Pekanbaru, sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan minyak, pabrik *pulp* dan kertas, serta perkebunan kelapa sawit beserta pabrik pengolahannya. Kota Pekanbaru pada triwulan I 2010 mengalami peningkatan inflasi sebesar 0,79%, dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang mencapai 0,30%. Berdasarkan kelompoknya, inflasi terjadi hampir pada semua kelompok barang dan jasa kecuali kelompok sandang dan kelompok kesehatan yang pada triwulan laporan tercatat mengalami deflasi masing-masing sebesar 0,88% dan 0,02%. Secara tahunan inflasi kota Pekanbaru pada bulan Maret 2010 tercatat sebesar 2,26%, terus mengalami peningkatan sejak awal tahun 2010 yaitu 2,07% pada bulan Januari 2010 dan 2,14% pada bulan Februari 2010.

Posisi Sungai Siak sebagai jalur perdagangan Pekanbaru, telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan dan migrasi penduduk dari kawasan lain. Sektor perdagangan dan jasa saat ini menjadi andalan Kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini. Selain itu, muncul beberapa pusat perbelanjaan modern, diantaranya: Plaza Senapelan, Plaza Citra, Plaza Sukaramai, Mal Pekanbaru, Mal SKA, Mal Ciputra Seraya, Lotte Mart, Metropolitan Trade Center, The Central, Ramayana, Giant dan lain-lain. Walau di tengah perkembangan pusat perbelanjaan modern ini, pemerintah Kota Pekanbaru terus berusaha untuk tetap menjadikan pasar tradisional yang ada dapat bertahan, di antaranya dengan melakukan peremajaan,

memperbaiki infrastruktur dan fasilitas pendukungnya. Beberapa pasar tradisional yang masih berdiri, antara lain Pasar Cik Puan, Pasar Lima Puluh, Pasar Palapa, Pasar Rumbai, Pasar Sail dan Pasar Selasa.

Sementara dalam pertumbuhan bidang industri di Kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan dengan rata-rata pertumbuhan pertahun sebesar 3,82 %, dengan kelompok industri terbesar pada sektor industri logam, mesin, elektronika dan aneka, kemudian disusul industri pertanian dan kehutanan. Selain itu beberapa investasi yang ditanamkan di kota ini sebagian besar digunakan untuk penambahan bahan baku, penambahan peralatan dan perluasan bangunan, sebagian kecil lainnya digunakan untuk industri baru.<sup>4</sup>

## **B. Gambaran umum PT. Asuransi Bumi Putera**

### **1. Sejarah**

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera adalah perusahaan asuransi jiwa milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan di Magelang, Jawa Tengah pada 12 februari 1912 pada mulanya sebagai wadah persatuan guru-guru Hindia Belanda untuk mengayomi nasib guru-guru bumiputera (pribumi). Perintis AJB Bumiputera adalah Mas Ngabehi Dwidjosewojo, seorang guru sederhana yang juga sekretaris pengueus besar Budi Utomo, organisasi modern pelopor gerakan kebangkitan nasional. Beliau dibantu oleh Mas K.H. Soebroto sebagai direktur, dan Mas Adimidjojo sebagai bendahara. Ketiga guru inilah yang dikenal sebagai “Tiga Serangkai” pendiri Bumiputera, sekaligus peletak batu pertama industri asuransi nasional Indonesia.

Selama lebih dari satu abad, AJB Bumiputera tumbuh berkembang mengarungi pasang surut zaman serta gelombang perjalanan Negara dan bangsa, hingga kini mantap menjadi pimpinan dalam industri asuransi Indonesia. Didukung 2.500 karyawan, 25.000 agen dengan jaringan lebih

---

<sup>4</sup> *Ibid*

dari 500 kantor cabang dipenjuru nusantara, AJB Bumiputera kini dipercaya melindungi lebih dari 10.500.000 jiwa rakyat Indonesia.

Salah satu kekuatan Bumiputera adalah kepemilikan dan bentuk perusahaan yang unik. Berbeda dengan perusahaan berbentuk perseroan Terbatas (PT), yang kepemilikannya hanya pada pemodal tertentu, sejak didirikan Bumiputera menganut sistem kepemilikan dan kepengurusan berbentuk badan usaha “mutual” atau “usaha bersama”.

Sebagai satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk “mutual” maka di AJB Bumiputera seluruh pemegang polis adalah pemilik perusahaan. Premi yang dibayarkan ke Bumiputera sekaligus dianggap sebagai modal. Sebagai pemilik perusahaan, pemegang polis mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk menentukan kebijakan, memilih dan mengangkat direksi, serta mengawasi jalannya perusahaan.

Asas mutualisme, yang dipadukan dengan idealisme dan profesionalisme pengelola, merupakan landasan pertumbuhan Bumiputera hingga hari ini. Di tengah iklim kompetisi yang semakin ketat karena serbuan perusahaan asing menggarap pasar asuransi nasional. AJB Bumiputera semakin meneguhkan perlunya komitmen, kerja keras, dan professionalism untuk menghadapi tantangan masa depan.

Berbekal pengalaman panjang seabad lamanya dalam melayani rakyat Indonesia beransuransi, Bumiputera betekad untuk tetap menjadi tuan rumah di negeri sendiri, menjadi perusahaan Asuransi Jiwa terkemuka di Indonesia. Bumiputera ingin senantiasa berada di benak dan di hati rakyat Indonesia.

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

- 1) Menjadikan AJB Bumiputera sebagai perusahaan Asuransi Jiwa Nasional yang kuat, moderen dan menguntungkan.

- 2) Didukung oleh sumber daya manusia (SDM) profesional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealisme serta mutualisme.

b. Misi

- 1) AJB Bumiputera menyediakan pelayanan dan produk dan jasa asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan.
- 2) Nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
- 3) AJB Bumiputera senantiasa mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan.
- 4) Kesejahteraan, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis.
- 5) AJB Bumiputera mendorong terciptanya iklim kerja yang motivasi dan inovatif untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien.

### **3. Stuktur Organisasi**

Setiap perusahaan hendaknya memiliki rencana strategi yang mengidentifikasi arah bisnis dimasa yang akan datang. Tanggung jawab para manajer harus diatur agar dapat mencapai rencana strategis. Setiap perusahaan membentuk stuktur organisasi di dalam perusahaan yang mengidentifikasi tanggung jawab setiap posisi pekerjaan dan hubungan antara posisi-posisi itu. Struktur organisasi juga mengidentifikasi bagaimana semua tanggung jawab pekerjaan saling melengkapi.

Struktur organisasi berdampak pada efisiensi dimana suatu perusahaan menghasilkan produknya dan oleh karena itu berdampak pada nilai perusahaan. Struktur organisasi menjelaskan pembagian aktivitas kerja, serta memperhatikan hubungan fungsi dan aktivitas sampai batas-

batas tertentu. Selain itu, struktur organisasi memperlihatkan tingkat spesialisasi aktivitas tersebut. Struktur organisasi juga menjelaskan hirarki dan susunan kewenangan, serta hubungan pelaporan. Dengan adanya struktur organisasi, maka stabilitas dan komunitas organisasi bisa tetap bertahan.

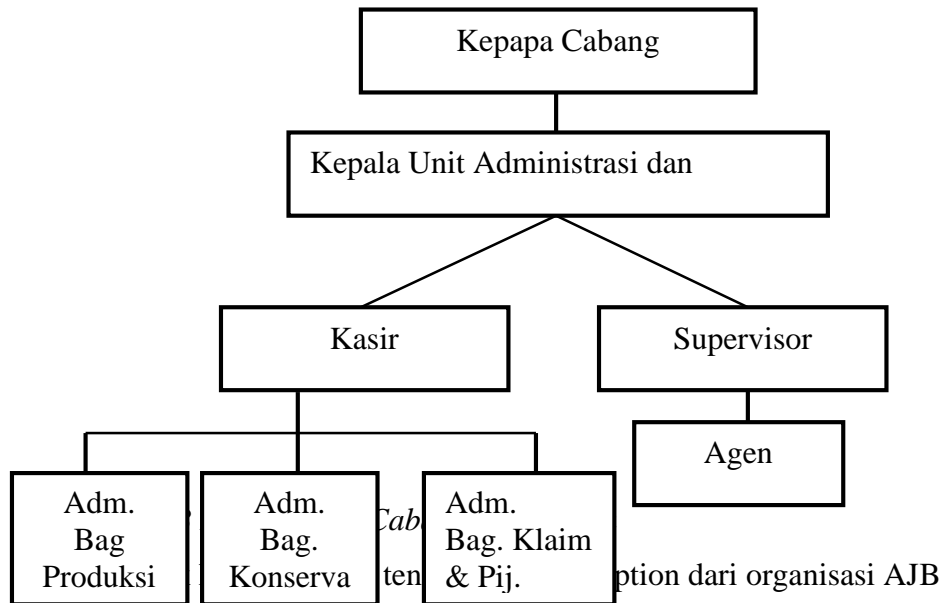
Ada empat elemen dalam struktur, yaitu spesialisasi aktivitas, stantarisasi aktivitas, koordinasi aktivitas dan besar unit kerja. Struktur organisasi sangat kompleks untuk dijelaskan secara lisan. Karena itu perlu dibuat bagan organisasi yang menggambarkan fungsi-fungsi, departemen-departemen atau posisi tersebut.

Para manajer hendaknya mengatur organisasi dan sub unitnya agar sejalan dengan tujuan perusahaan, kemampuan sumber daya yang dimiliki, serta kondisi lingkungan organisasi internal dan eksternal. Ada beberapa factor utama yang perlu diperhatikan dalam menentukan struktur organisasi, yaitu strategi dan struktur organisasi, teknologi sebagai penentu struktur, manusia sebagai penentu struktur serta ukuran dan struktur.

Struktur organisasi setiap perusahaan berbeda antara satu perusahaan dengan perusahaan yang lainnya. Hal ini karena kebutuhan dari kondisi atau type setiap perusahaan berbeda-beda. Oleh karena itu jenis struktur organisasi yang dipakai harus disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Dalam hal ini PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera cabang Pekanbaru menggunakan struktur organisasi berbentuk organisasi line (*Line Organization*) dimana tanggung jawabnya berada dalam satu garis yang merupakan ciri dari organisasi.



## Struktur Organisasi AJB Bumiputera Kantor Cabang Pekanbaru



Bumiputera Cabang Pekanbaru ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kepala Cabang

Adalah orang yang ditunjuk untuk menjlankan roda perusahaan dalam rangka pelaksanaan kegiatan oprasional setiap hari.

2. Kepala Unit Administrasi dan Keuangan

Adalah orang yang di tunjuk untuk mendata nasabah yang menggunakan polis asuransi pada AJB Bumiputra Kantor Cabang Pekanbaru dan menangani masalah keuangan para Nasabah dengan pihak AJB Bumiputera Kantor Cabang Pekanbaru.

3. Kasir

Mempunyai tugas melaksanakan pencatatan dan pembukuan sederhana atas administrasi perusahaan serta melakukan perhitungan terhadap pembelian yang dilakukan oleh nasabah atau konsumen.

4. Supervisor

Bertugas mengawasi dan mengkoordinir segala aktifitas yang dijalankan oleh masing-masing bagian berdasarkan kebijaksanaan yang telah ditetapkan, serta bertanggung jawab penuh atas maju mundurnya perusahaan dan memberikan perintah kepada bawahannya.

5. Pegawai Administrasi Bagian Produksi

Bertugas mengkoordinasikan tugas-tugas manajer dibidang produksi dan menyiapkan laporan berkala manajer bagian produksi.

6. Pegawai Administrasi Bagian Konservasi

Bertugas melakukan hubungan koordinasi dan konsultasi yang baik terhadap manajer.

7. Pegawai Administrasi Bagian Klaim dan Pinjaman Polis

Adalah meminimalisir biaya-biaya dalam rangka menjaga *loss ratio*

Cabang

8. Agen

Bertugas mencari para nasabah yang akan menggunakan atau membeli polis Asuransi pada Perusahaan AJB Bumiputera Kantor Cabang Pekanbaru.

#### 4. Produk-Produk Unggulan

Produk unggulan yang ada di AJB Bumiputera cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1) Mitra Beasiswa Berencana

Merupakan program asuransi berbasis tabungan dengan type asuransi jenis konvensional (tradisional), yang menjamin biaya pendidikan anak mulai Taman Kanak-Kanak, hingga perguruan Tinggi, dengan nominal dana yang sudah pasti dan di ketahui sejak awal kontrak Asuransi.

2) Mitra Cerdas

Merupakan program asuransi berbasis investasi dengan tipe asuransi jenis saving plan (semi unik link), yang menjamin biaya pendidikan anak mulai tingkat Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi, dengan jumlah nominal dana yang berkembang sepanjang kontrak asuransi. Dalam program ini dana yang di setor akan di kembangkan dengan perolehan hasil investasi minimal 4,5% per tahun dan maksimal tak terhingga.

3) Mitra Pelangi

Program asuransi yang memberikan proteksi meninggal dunia selama masa berasuransi. Atau penerimaan Uang Pertanggungan pada akhir masa asuransi.

4) Mitra Permata

Program asuransi yang menjamin biaya pendidikan untuk anak, mulai dari Taman Kanak-Kanak sampai Perguruan Tinggi. Disamping jaminan perolehan santunan meninggal dunia sebesar Uang

5) Mitra Melati

Program asuransi yang menggabungkan 3 unsur yakni : Proteksi meninggal dunia, tabungan, dan perolehan investasi yang kompetitif, minimal 4,5%.

6) Mita Oetama

Program asuransi dengan pembayaran premi tunggal yang fleksibel. Menggabungkan 3 manfaat, yakni : santunan meninggal dunia sebesar uang pertanggungan, atau 2 kali ulang pertanggungan jika meninggal akibat kecelakaan. Sekaligus memberikan biaya rawat inap di rumah sakit, atau perolehan tabungan yang akan di terima pada akhir masa asuransi. Pemegang polis leluasa meningkatkan nilai prokteksi melalui penambahan premi.

7) Mitra Poesaka

Program asuransi dengan pembayaran premi tunggal, yang merupakan gabungan unsur tabungan dan proteksi meninggal dunia. Pemegang polis leluasa meningkatkan nilai proteksi melalui penambahan premi.

#### 8) Mitra Dana

Rancangan khusus berinvestasi agar dana yang anda simpan dalam beberapa waktu tertentu tetap aman dan tetap akan lebih berkembang, tanpa ada rasa khawatir atau rasa takut rugi dari pada untuk usaha yang lainnya.

#### 9) Mitra Guru

Produk asuransi jiwa terkait investasi khusus bagi guru-guru Indonesia, di tujukan untuk menjamin kenyamanan masa pensiun. Hasil investasi di jamin sebesar minimum 4,5% per tahun dari akumulasi premi. Pembayaran premi dapat dilakukan secara tahunan, semesteran, kuartalan atau bulanan, dengan besar premi yang terjangkau. Masa perlindungan adalah 5 hingga 35 tahun. Pengajuan dapat dilakukan dengan atau tanpa pemeriksaan kesehatan.

#### 10) Mitra Sehat

Program asuransi yang menggabungkan 3 unsur, yakni : jaminan santunan meninggal dunia, jaminan perawatan di rumah sakit, sekaligus perolehan hasil investasi yang kompetitif

#### 11) Ekawaktu Ideal

Rancangan membantu menyiapkan tabungan hari tua, sekaligus memberikan perlindungan terhadap resiko keuangan ekonomi keluarga anda.