

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Profil PT Jasa Raharja Putera

3.1.1 Sejarah PT Jasa Raharja Putera

PT Asuransi Jasa Raharja Putera atau *JP-INSURANCE* sebagai anak usaha BUMN PT Jasa Raharja (Persero). Berdiri pada 27 November 1993 sebelumnya PT Jasa Raharja dikenal dengan nama PT Akenraharja. Perubahan nama dari PT Akenraharja menjadi PT Jasa Raharja Putera dilakukan pada tahun 1993 dalam rangka memenuhi peraturan pemerintah dalam hal delegurasi permodalan asuransi berkaitan dengan masuknya Yayasan Dana Pensiun, PT Jasaraharja sebagai pemegang saham perusahaan.

Perubahan ini sesuai dengan akte perubahan No.81 sebagaimana diumumkan dalam berita Negara RI No. 5 tambahan, No.303. Dengan bergabungnya PT Jasaraharja sebuah badan usaha milik Negara yang bergerak di bidang asuransi social dan bernaung dibawah Departemen Keuangan, sebagai pemegang saham mayoritas, perusahaan memasuki babak baru dan semakin memperkokoh posisinya dalam industri asuransi di Indonesia.

Selama lebih dari 26 tahun melayani masyarakat Indonesia dengan memiliki 11 produk layanan. Dalam waktu yang relatif singkat tumbuh menjadi salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Hal ini tak lepas dari kuatnya kepercayaan yang diberikan masyarakat pada Perseroan. Untuk itu Perseroan berkomitmen menjaga sebaik mungkin kepercayaan yang diterimanya dengan

jalan terus meningkatkan kualitas layanannya sesuai kebutuhan nasabah. Serta ditopang oleh tekad perusahaan untuk senantiasa menepati janji perusahaan akan mampu mencatat pertumbuhan yang pesat serta menepatkan diri sebagai salah satu pemeran utama di era globalisasi.

Layanan *JP-INSURANCE* dapat dinikmati diseluruh Indonesia melalui 113 jaringan pelayanan yang terdiri dari 27 kantor cabang, 24 kantor pemasaran, dan 62 kantor unit layanan. *JP-INSURANCE* memberikan beragam solusi untuk beragam kebutuhan, seperti Asuransi Umum dan Suretyship yang dikemas sebagai *JP-BONDING*, *JP-ASTOR* (Asuransi Kendaraan Bermotor), *JP-GRAHA* (Asuransi Kebakaran), *JP-ASPRI* (Asuransi Kecelakaan Pribadi), *JP-ASKRED* (Asuransi Kredit), Asuransi Pengangkutan, Asuransi Rekayasa, Asuransi Alat Berat, Asuransi Harta Benda Gempa Bumi, Asuransi Rangka Kapal, Asuransi Varia, dan Asuransi Syariah.

Pelayanan yang beragam tersebut mencerminkan tekad Perseroan untuk menjadi *one stop insurance service company*. Komitmen *JP-INSURANCE* dalam menjaga reputasinya sebagai perusahaan asuransi yang terpercaya tercermin dari keberhasilannya meraih ranting idA+ (*Single A+: Stable Outlook*). Melalui beragam produk dan layanan asuransi yang berkualitas, *JP-INSURANCE* berhasil membukukan kinerja keuangan yang baik dan terus meningkat.

Perseroan percaya bahwa prestasi ini juga merupakan hasil dari penerapan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dalam setiap aspek operasional, serta didukung budaya perusahaan yang telah meresap kuat, yakni jujur, disiplin, tanggap, cermat, dan santun. Melalui beragam produk dan layanan asuransi yang berkualitas, *JP-INSURANCE* berhasil membukukan kinerja keuangan yang baik

dan terus meningkat. Semua prestasi diatas menumbuhkan rasa percaya diri yang kuat dalam diri seluruh karyawan *JP-INSURANCE*. Bersama-sama dengan seluruh karyawan, Manajemen Perseroan yakin dapat mencatat prestasi yang tinggi lagi dimasa-masa, mendatang dan mewujudkan visi perusahaan menjadi perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia.

3.1.2 Visi dan Misi PT Jasa Raharja Putera

VISI dari PT Jasa Raharja Putera yaitu Menjadi perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia (*To be foremost insurance company in Indonesia*) dengan indikator keberhasilan yang harus dicapai perusahaan adalah menempatkan diri pada level 10 (sepuluh) sampai dengan 5 (lima) besar dideretkan perusahaan Asuransi Kerugian dari segi *Gross Premium income, Net underwriting result dan profit*. MISI yang diemban oleh PT Jasa Raharja Putera adalah “Menyediakan produk tepat guna dengan pelayanan prima”. (*To provide appropriate products with excellent service*).

3.1.3 Budaya PT Jasa Raharja Putera

PT Jasa Raharja Putera memiliki budaya perusahaan yang terdiri dari tiga budaya yaitu:

A. Jujur

1. Lurus.
2. Tidak bertingkah curang.
3. Keseusaian antara perkataan dan perbuatan.
4. Kebenaran informasi (Nyata)

B. Disiplin

1. Taat terhadap tata kelola (tata tertib praturan).
2. Bertanggung jawab atas tindakan.
3. Disiplin terhadap ketentuan dan norma
4. Disiplin terhadap pekerjaan termasuk waktu.
5. Berani bertanggung jawab atas tugas, kewajiban, dan kepatuhan.

C. Tanggap

1. *Responsive* terhadap situasi melalui: Memperhatikan, menghargai, dan peduli.
2. Memahami kebutuhan pelanggan.
3. Empati.
4. Sangat melayani.
5. Muda beradaptasi

D. Cermat

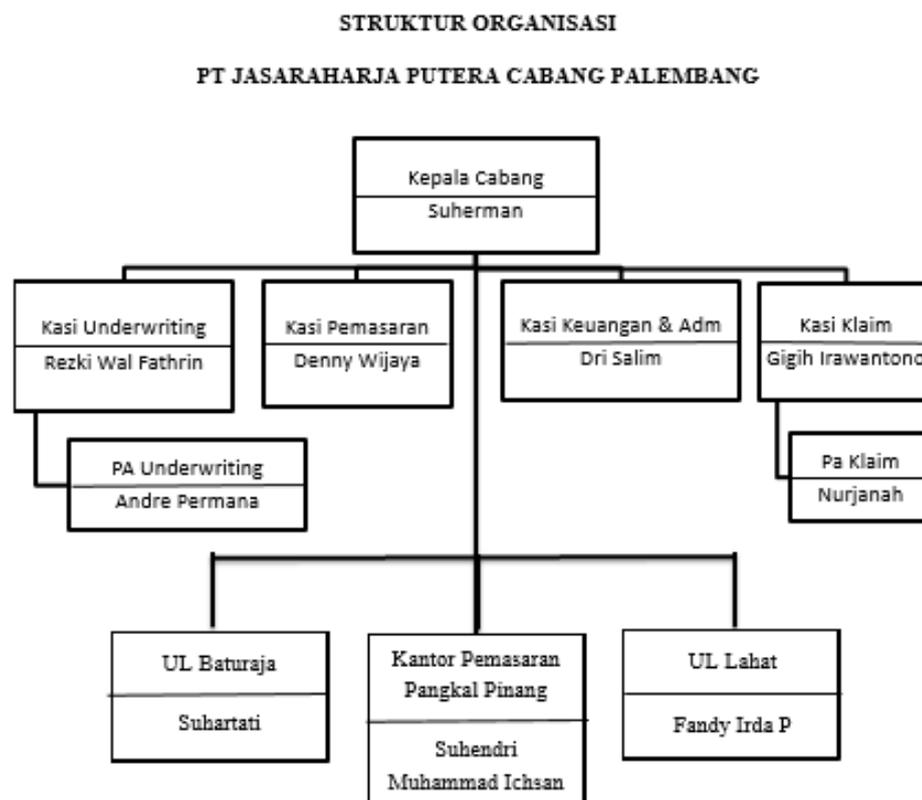
1. Kehati-hatian dalam tugas untuk hasil yang berkualitas.
2. Bekerja tepat dan benar.
3. Punya rasa percaya diri tinggi
4. Bekerja menghindari kesalahan kerja (*Zero Default*).

E. Santun

Sikap menghormati melalui: Tingkah laku baik, Iklas, sabar, pemaaf, lemah lembut, dan lapang dada.

3.1.4 Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Putera

Struktur organisasi adalah kerangka yang menggambarkan secara keseluruhan dari unit kerja dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Dengan adanya struktur organisasi, maka karyawan dapat mengetahui fungsi dan kedudukannya dalam sebuah perusahaan. Berikut adalah struktur organisasi pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Palembang.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Putera Palembang

3.1.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan april 2021 s/d september 2021. Penelitian ini dilaksanakan di PT Jasa Raharja Putera yang berlokasi di Jl. Kapten A. Rivai No.18, Kota Palembang, Sumatera Selatan.



Gambar 3.2 Lokasi Penelitian

3.2 Jenis penelitian dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan usaha sadar dan sistematis untuk memberikan jawaban terhadap suatu masalah dan untuk mendapatkan suatu informasi lebih mendalam dan lebih luas terhadap suatu fenomena dengan menggunakan tahap-tahap penelitian dan pendekatan kuantitatif (Yusuf, 2014). Kuantitatif digunakan pada proses pengolahan data dalam bentuk angka yang bertujuan untuk perhitungan.

Penelitian kuantitatif digunakan pada saat proses analisa studi literatur yang berhubungan dengan peramalan menggunakan metode *Exponential Smoothing*. penelitian kuantitatif juga digunakan untuk proses pengolahan data berbentuk

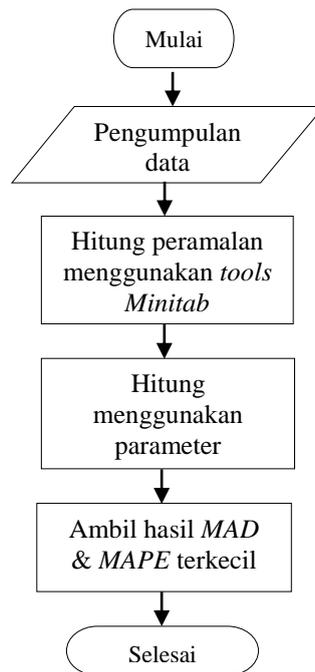
angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2017). Sumber pengumpulan data yang akan dilakukan menggunakan data sekunder. Data sekunder biasanya data yang sudah siap diolah sedemikian rupa yang telah di buat atau dikumpulkan oleh orang lain sehingga siap digunakan karena data telah tersedia dalam berbagai bentuk. Data sekunder yang dipakai bersumber dari data yang diberikan oleh perusahaan mengenai penjualan polis asuransi pada tahun januari 2014 sampai dengan desember 2021.

3.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Data-data lama yang diperoleh lalu diolah dengan menggunakan *tools minitab* dengan volume 12 bulan yang akan datang. Berdasarkan hasil jumlah penjualan polis kendaraan tersebut lalu diolah dengan menggunakan tiga metode *Exponential Smoothing* yaitu *Single Exponential Smoothing*, *Double Exponential Smoothing* dan *Triple Exponential Smoothing*.

3.4 Diagram Alir *Exponential Smoothing*

Tahap analisis data juga menghasilkan diagram alir ketiga metode *Exponential Smoothing* dengan menggunakan *tools minitab*. Berikut ini merupakan diagram alir dari ketiga metode *Exponential Smoothing* yang dijelaskan pada gambar 3.3:



Gambar 3.3 Diagram Alir *Exponential Smoothing*

Tahapan penelitian ini dijelaskan ke dalam bentuk diagram alir yang menjelaskan proses penelitian berdasarkan tiga metode peramalan *Exponential Smoothing* yaitu *Single Exponential Smoothing*, *Double Exponential Smoothing*, dan *Triple Exponential Smoothing* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap mengumpulkan data-data lama polis asuransi kendaraan dari januari 2014 sampai dengan desember 2021.

2. Hitung Peramalan Menggunakan *Tools Minitab*

Setelah data didapat lalu data perhitungan diprediksi menggunakan ketiga metode *Exponential Smoothing* dengan menggunakan *tools minitab*.

3. Hitung Menggunakan Parameter

Setelah menetapkan metode mana yang digunakan dengan menggunakan *tools minitab* lalu hitung dengan menggunakan parameter sesuai dengan ketiga metode tersebut. Pada metode *Single Exponential Smoothing* menggunakan parameter α 0,1 sampai 0,9, *Double Exponential Smoothing* dengan menggunakan α, γ dari 0,1 sampai 0,9, sedangkan *Triple Exponential Smoothing* menggunakan α, β, γ dari 0,1 sampai 0,9.

4. *MAD* dan *MAPE* Terkecil

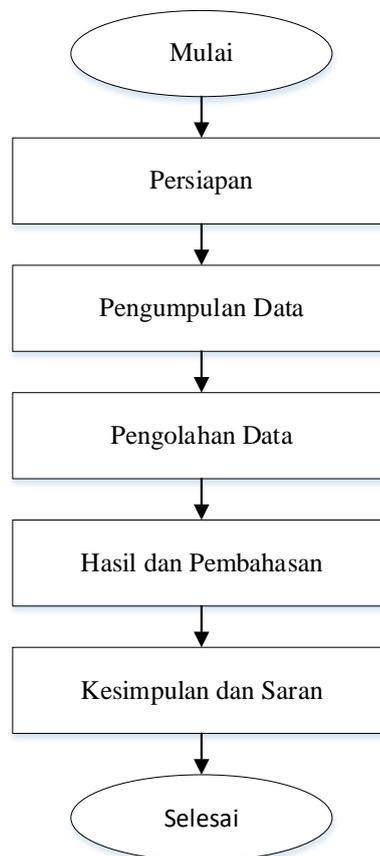
Tahapan ini yaitu mencari dan menentukan nilai parameter yang menghasilkan nilai *MAD* dan *MAPE* terkecil untuk mendapatkan persentase kesalahan terkecil.

3.5 Analisis metode

Penelitian peramalan menghasilkan keakuratan pada peramalan jumlah polis selanjutnya yang dihitung dengan menerapkan metode *Exponential Smoothing* yang mengelola data dengan cara mengambil data-data pada beberapa tahun sebelumnya. Data diolah dengan menggunakan metode *Exponential Smoothing*, ada 3 *Exponential Smoothing* yang digunakan yaitu *Single Exponential Smoothing* dan *Double Exponential Smoothing* menggunakan *Mean Absolute Deviation (MAD)* dan *Mean Absolute Percentage Error (MAPE)* dengan konstanta pemulusan α sedangkan *Triple Exponential Smoothing* menggunakan *Mean Absolute Deviation (MAD)* dan *Mean Absolute Percentage Error (MAPE)* dengan konstanta pemulusan α, β, γ agar menghasilkan informasi yang lebih baik dan akurat.

3.6 Tahapan Penelitian

Tahapan Penelitian yang ada di dalam diagram alir, menggambarkan proses penelitian secara keseluruhan. Tahapan dalam penelitian ini yaitu:



Gambar 3.4 Tahap Penelitian

Beberapa langkah-langkah dari tahapan penelitian yang ada, sebagai berikut:

1. Persiapan

Tahapan ini merupakan tahapan rencana penelitian, tahapan berupa objek yang diambil yaitu data-data polis asuransi kendaraan.

2. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, berupa data sekunder dari perusahaan.

3. Pengolahan Data

Data yang didapat lalu diolah dengan *excel* dan *tools minitab*.

4. Hasil dan Pembahasan

Tahap ini menjelaskan tentang hasil dari proses peramalan yang dilakukan dengan menggunakan metode perhitungan *Exponential Smoothing*.

5. Kesimpulan dan Saran

Tahapan ini membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk pihak perusahaan.