ABSTRAK

Feny Astutik, 2017. Sistem Pengendalian Kinerja *Agency* Dalam Rekrutmen Agen Dan Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera (Studi Kasus PT AJB Bumiputera Surabaya).

Fokus masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana Sistem pengendalian kinerja *agency* dalam rekrutmen agen dan nasabah asuransi jiwa syariah Bumiputera?

Sistem pengendalian yang diterapkan oleh kantor terhadap *agency* yang bekerja diluar kantor merupakan aspek yang sangat baik. Sistem pengendalian yang baik akan menciptakan hasil pengelolaan yang baik terhadap kantor. Permasalahan akan muncul, ketika perusahaan tidak menerapkan sistem pengendalian. Sehingga, *agency* justru akan bertindak semaunya. Dalam hal ini, kinerja agen tidak akan dapat memenuhi penjualan dan visi misi perusahaan tidak akan tercapai.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses data reduction, data display, dan verification. Tujuan utama analisis data dalam penelitian kualitatif adalah mencari makna dibalik data, melalui pengakuan subyek atau pelakunya.

Hasil penelitian yang di peroleh adalah, bahwa perusahaan asuransi jiwa syariah menerapkan sistem pengendalian yang terdiri dari beberapa macam. Diantaranya adalah sistem pengendalian langsung dan tidak langsung. Tipe pengendalian yang ada di asuransi jiwa syariah Bumiputera yaitu pengawasan pendahuluan *Feedforward control atau steering control* yang didesain untuk mendeteksi terjadinya penyimpangan dari standar tertentu. Pada dasarnya tiga langkah fundamental dalam proses pengendalian yang diterapkan oleh asuransi jiwa syariah Bumiputera adalah sebagai berikut. Pertama, dalam proses pengendalian adalah penetapan standar, Kedua adalah pengukuran kinerja, dan ketiga membandingkan kinerja aktual dengan standar, dan keempat adalah pengambilan tindakan manajerial. Kinerja *agency* dapat dikatakan naik turun, karena pekerjaan mereka adalah sebagai sampingan. Oleh karena itu, untuk mendorong dan memotivasi kerja *agency* akan ada reward atau penghargaan untuk mereka.

Kata kunci : Sistem Pengendalian, Kinerja, Rekrutmen,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id