

INTISARI

Konsep pandangan berbasis sumber daya menjelaskan bagaimana sumber daya dan kemampuan yang dimiliki dan dikendalikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi posisi perusahaan dalam bersaing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi strategi saluran distribusi *Branch Office System* yang diterapkan PT Asuransi Jiwasraya (Persero) serta mengidentifikasi sumber daya dan kemampuan perusahaan pada saluran distribusi BOS PT Asuransi Jiwasraya (Persero) yang dapat memberikan keunggulan bersaing. *Branch Office System* merupakan salah satu jalur distribusi keagenan yang banyak digunakan perusahaan asuransi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Aspek yang dibahas dalam implementasi strategi saluran distribusi *Branch Office System* mencakup: orang, keterampilan dan struktur organisasi, budaya organisasi, sistem penghargaan, kebutuhan sumber daya, aktivitas pendukung, kepemimpinan stratejik. Penilaian sumber daya dan kemampuan menggunakan alat analisis VRIO. Data primer diambil melalui wawancara langsung dengan narasumber. Data sekunder dalam penelitian menggunakan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi BOS di Jiwasraya bertujuan untuk mendapatkan pengendalian secara optimal, memperluas jaringan pemasaran, dan memberikan kemudahan akses pelayanan bagi nasabah. Namun implementasi strateginya lemah. Beberapa hal yang menyebabkan lemah diantaranya adalah budaya yang lemah dan resistensi pada perubahan, konflik internal agen, kurangnya koordinasi, sistem insentif yang kurang efektif, kebijakan yang rumit dan menimbulkan demotivasi agen, kurangnya kepemimpinan stratejik, literasi teknologi informasi yang rendah.

Hasil analisis VRIO terhadap sumber daya dan kemampuan yang ada pada saluran distribusi BOS PT Asuransi Jiwasraya (Persero) menunjukkan bahwa hubungan agen dengan nasabah, loyalitas agen pada perusahaan serta status BUMN merupakan sumber daya yang memberikan keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Sedangkan jumlah kantor pemasaran, agen, aplikasi teknologi informasi, dan sistem insentif memberikan daya saing yang setara dengan kompetitor.

Agar sumber daya dapat memberikan keunggulan bersaing yang berkelanjutan maka perusahaan perlu memetakan ulang wilayah pemasaran serta memenuhi standar formasi tenaga pemasar sesuai yang ditetapkan. Regulasi di arahkan agar proses rekrut aktif dijalankan oleh organisasi di kantor cabang. Evaluasi dan perbaikan berkala dan kontinu pada pola rekrutmen agen. Membuat aplikasi antar muka yang mudah dan sesuai dengan kemampuan agen, Meningkatkan literasi agen dalam menggunakan aplikasi pendukung penjualan asuransi jiwa ke nasabah. Mengukur dan mengevaluasi dan perbaikan sistem insentif secara rutin terhadap pencapaian kinerja agen.

Kata kunci: asuransi jiwa, saluran distribusi, *branch office system*, keagenan, pandangan berbasis sumber daya, VRIO, keunggulan bersaing, rerangka implementasi

ABSTRACT

The concept of resource-based views explains how resources and capabilities owned and controlled by a company can influence a company's position in competition. The study aims to determine the implementation of the Branch Office System (BOS) distribution channel strategy implemented by PT Asuransi Jiwasraya (Persero) and identify the resources and capabilities that can provide competitive advantage. The Branch Office System is one of the agency system that is widely used by insurance companies.

This study uses a qualitative approach with a type of case study research. The aspects discussed in the implementation of the distribution channel strategy of the Branch Office System include: people, organizational skills and structure, organizational culture, reward systems, resource requirements, supporting activities, strategic leadership. VRIO framework used to assess resources and capabilities. Primary data is taken through direct interview. Secondary data in research using documentation.

The results showed that the BOS strategy in Jiwasraya aims to obtain optimal control, expand marketing networks, and provide easy access to services for customers. But the implementation of the strategy is weak. Several things that cause weakness include weak culture and resistance to change, internal agent conflicts, lack of coordination, ineffective incentive systems, complicated policies and demotivating agents, lack of strategic leaders, low information technology literacy.

The VRIO analysis results that agent relations with customers, agent loyalty to the company and the status of BUMN are resources that provide a sustainable competitive advantage. While the number of marketing offices, agents, information technology applications, and incentive systems provide competitiveness that is on parity with competitors.

In order for resources to provide a sustainable competitive advantage, the company needs to remap the marketing area and meet the standards of formation of marketers as specified. The regulation is directed so that the active recruitment process is carried out by the organization in the branch office. Periodic and continuous evaluation and improvement on agent recruitment patterns. Making an interface application that is easy and in accordance with the agent's ability, Increases agent literacy in using life insurance sales support applications to customers. Measuring and evaluating and improving incentive systems routinely towards achieving agency performance.

Keywords: *life insurance, distribution channel, branch office system, agency, resource based view, VRIO, competitive advantage, implementation framework*