

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>INTISARI</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	10
1.7. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1. Konsep Pandangan Berbasis Sumber Daya dan Keunggulan Kompetitif	

2.2.	Analisis Internal VRIO .....	16
2.3.	Konsep Rantai Nilai .....	21
2.4.	Saluran Distribusi .....	23
2.5.	Saluran Distribusi sebagai Sumber Keunggulan Kompetitif .....	24
2.6.	Sistem Distribusi Keagenan ( <i>Agency Distribution System</i> ) .....	25
2.6.1.	Sistem Kantor Cabang ( <i>Branch Office System</i> ) .....	26
2.6.2.	Sistem Keagenan Umum ( <i>General Agency System</i> ) .....	27
2.7.	Keputusan Saluran Distribusi .....	29
2.8.	Implementasi Strategi Saluran Distribusi .....	31
2.9.	Profil PT Asuransi Jiwasraya (Persero) .....	35
2.9.1	Sejarah Singkat .....	36
2.9.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	37
2.9.3	Nilai Inti Perusahaan .....	38
2.9.4	Budaya Perusahaan .....	38
2.9.5	Struktur Organisasi .....	40
2.9.6	Produk dan Layanan .....	40
2.9.7	Saluran Distribusi .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>43</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	43
3.2.	Sumber Data .....	44
3.2.1.	Data Primer .....	44
3.2.2.	Data Sekunder .....	46
3.3.	Metode Pengumpulan Data .....	48

3.4.	Instrumen Penelitian.....	49
3.5.	Metode Analisis.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>55</b>
4.1.	Implementasi Saluran Distribusi <i>Branch Office System</i> (BOS) pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) .....	55
4.1.1	Struktur Organisasi, Orang, dan Keterampilan .....	58
4.1.2	Budaya Organisasi .....	71
4.1.3	Sistem Insentif dan Penghargaan .....	76
4.1.4	Kebutuhan Sumber Daya .....	80
4.1.5	Aktivitas Pendukung .....	83
4.1.6	Kepemimpinan Stratejik.....	89
4.2.	Analisis VRIO Saluran Distribusi BOS PT Asuransi Jiwasraya (Persero)	96
4.2.1	Jumlah Kantor Cabang dan Unit Kerja Area .....	97
4.2.2	Jumlah Agen .....	98
4.2.3	Aplikasi Teknologi Informasi Pendukung .....	101
4.2.4	Kemampuan Agen Membangun Hubungan Baik dengan Pelanggan	103
4.2.5	Loyalitas Agen Kepada Perusahaan.....	105
4.2.6	Sistem Insentif dan Penghargaan yang Memotivasi Agen.....	107
4.2.7	Status Badan Usaha Milik Negara .....	108

4.3. Membangun Sumber Daya dan Kemampuan yang Memiliki Keunggulan Bersaing Berkelanjutan pada Saluran Distribusi BOS PT Asuransi Jiwasraya (Persero) .....	110
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>118</b>
5.1. Simpulan.....	118
5.2. Keterbatasan .....	122
5.3. Implikasi .....	122
5.3.1 Implikasi Teoritis .....	123
5.3.2 Implikasi Praktis .....	123
5.4. Saran.....	123
5.4.1. Bagi Penelitian di Masa Mendatang .....	123
5.4.2. Bagi Manajemen PT Asuransi Jiwasraya (Persero).....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>131</b>