

Penerapan manajemen reputasi perusahaan (corporate identity, corporate image, dan corporate reputation) pada perusahaan pialang asuransi: studi kasus PT. AMS Insurance Brokers = The application of corporate reputation management (corporate identity, corporate image, and corporate reputation) towards insurance brokerage companies: case study of PT. AMS Insurance Brokers

Nuraini Novianti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20503690&lokasi=lokal>

Abstrak

Laporan Magang ini dimaksudkan untuk menganalisis penerapan manajemen reputasi perusahaan khususnya pada perusahaan pialang asuransi PT AMS Insurance Brokers sebagai perantara (distributor) yang menghubungkan antara perusahaan asuransi sebagai penyedia (produsen) produk asuransi dan perusahaan perkapalan (klien). Fokus Laporan Magang ini untuk memberikan laporan aktivitas magang selama tiga bulan. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui pandangan perusahaan ini terkait dengan manajemen reputasi perusahaan; identitas perusahaan yang terkait dengan desain organisasi perusahaan, filosofi dan budaya kerja perusahaan, karakteristik positioning /nilai-nilai perusahaan. Laporan ini juga bertujuan untuk mengetahui citra perusahaan yang ingin ditampilkan terhadap pihak luar tentang perusahaan ini dan memahami penafsiran citra perusahaan terkait dengan apa yang dipikirkan perusahaan sesuai dengan apa yang dipikirkan oleh pihak luar. Laporan ini juga bermaksud untuk mengetahui manajemen reputasi PT. AMS Insurance Brokers terkait beberapa masalah seperti profitabilitas, tanggung jawab lingkungan, tanggung jawab sosial, pelayanan ke karyawan, tata kelola perusahaan, dan kualitas produk, ditinjau dari persepsi konsumen, perusahaan asuransi, dan investor.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif & eksploratif dengan melakukan teknik wawancara Focus Group Discussion (FGD) dengan melibatkan pihak-pihak yang terkait dengan manajemen reputasi perusahaan seperti dengan satu orang pemegang saham, dua orang klien dari perusahaan pelayaran, dua orang perusahaan asuransi dan president director dari PT. AMS Insurance Brokers sebagai peserta. Data juga diperoleh dari peneliti saat observasi langsung dari penulis selama magang di Unit Divisi Manajemen Risiko PT AMS Insurance Brokers di Jakarta.

Penelitian ini ditemukan hasil bahwa secara umum PT AMS Insurance Brokers memiliki citra perusahaan yang sangat baik di mata pemegang saham (shareholder) dan stakeholder (dalam hal ini perusahaan asuransi sebagai produsen dan perusahaan pelayaran sebagai klien. Salah satu alasannya adalah karena perusahaan ini menangani pihak eksternal dengan sangat baik dilihat dari beberapa aspek seperti faktor kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, faktor menjaga hubungan bisnis perusahaan, faktor kredibilitas dan kepercayaan.

.....This Internship Report is intended to analyze the implementation of the company's reputation management in the insurance brokerage company, especially in PT AMS Insurance Brokers as an intermediary (distributor) that connects insurance companies as providers (producers) of insurance products and shipping companies (clients). The focus of this Internship Report is to provide a three-month internship report. This report aims to find out the company's views regarding reputation management of the company; corporate identity related to the design of the company organization, philosophy and work culture of the

company, positioning characteristics / company values. This report also aims to find out the image of the company that wants to be displayed to outsiders about this company and understand the interpretation of the company's image related to what the company thinks in accordance with what is thought by outsiders. This report also intends to find out the reputation of PT. AMS Insurance Brokers is related to several issues such as profitability, environmental responsibility, social responsibility, service to employees, corporate governance, and product quality, in terms of the perceptions of consumers, insurance companies, and investors.

Researchers used qualitative & exploratory research methods by conducting Focus Group Discussion (FGD) interview techniques involving parties related to the company's reputation management such as with one shareholder, two clients from a shipping company, two insurance companies and the president director of PT. AMS Insurance Brokers as participants. Data was also obtained from researcher during direct observation during an internship at the Risk Management Division Unit of PT AMS Insurance Brokers in Jakarta.

This research found that generally PT AMS Insurance Brokers has a very good corporate image in the eyes of shareholders and stakeholders (in this case insurance companies as producers and shipping companies as clients. One of the reasons is because this company handles external parties very well viewed from several aspects such as satisfaction with the services provided by the company, factors maintaining the company's business relationships, factors of credibility and trustworthiness.