

## ABSTRAK

Agen asuransi merupakan faktor penting yang menentukan kelangsungan hidup suatu perusahaan jasa keuangan. Pada perusahaan asuransi keterlibatan antara agen dengan pelanggan sangat tinggi, sehingga apabila agen asuransi tersebut berperilaku tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka perusahaan asuransi yang merupakan *trustable institution* akan kehilangan reputasinya di mata konsumen. Untuk itu, diperlukan adanya suatu sistem pengendalian manajemen yang baik dalam perusahaan supaya dapat memastikan bahwa karyawan perusahaan bertindak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Sistem pengendalian yang diterapkan dapat berupa *formal control* yang terdiri dari *action control* dan *result control*. *Action control* mempengaruhi dan mendorong karyawan dengan melakukan pengendalian langsung atas pekerjaan yang dilakukan, sehingga mencegah kecurangan. Sedangkan *result control*, akan mempengaruhi dan memotivasi karyawan dengan melihat hasil kinerja yang dicapai.

Yang dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimana efektivitas penerapan *action control* dan *result control* untuk meminimalisasi risiko reputasi pada PT. Sun Life Financial Indonesia kantor cabang pemasaran Kediri. Permasalahan yang ada yaitu agen asuransi memberikan keterangan tidak benar, yang dapat menyesatkan pemahaman calon pemegang polis dan melakukan hal-hal yang tidak benar, seperti melakukan penggelapan premi. Memang pada awalnya tidak nampak adanya kerugian finansial, namun hal ini sangat merugikan perusahaan dalam hal risiko reputasi. Apabila permasalahan ini dibiarkan berlarut-larut maka akan runtuhlah kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi sebagai *trustable institution* yang kehilangan kepercayaan masyarakat, maka secara cepat atau lambat namun pasti tidak akan bisa bertahan. Dengan keefektifan penerapan *action control* dan *result control*, diharapkan mampu meminimalisasi risiko reputasi yang dihadapi oleh PT. Sun Life Financial Indonesia kantor cabang Kediri.