

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan asuransi merupakan lembaga keuangan *non-bank* yang mempunyai peranan yang tidak jauh berbeda dari bank, yaitu bergerak dalam bidang layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam mengatasi resiko yang akan terjadi di masa yang akan datang. Perusahaan asuransi mempunyai perbedaan karakteristik dengan perusahaan nonasuransi seperti kegiatan *Underwriting*-akutaria, klaim, dan reasuransi-retrosesi.

Penjaminan (*underwriting*) adalah proses penaksiran/penilaian dan penggolongan derajat risiko yang terkait pada calon tertanggung, serta pembuatan keputusan untuk menerima atau menolak risiko tersebut. Aktuaria (*actuarial*) adalah fungsi pada suatu perusahaan asuransi yang menerapkan prinsip-prinsip matematika pada asuransi, termasuk mengkalkulasi, memperhitungkan daftar harga premi serta memastikan kesehatan perusahaan dari segi keuangan. Klaim adalah beban yang menjadi kewajiban perusahaan asuransi terhadap pemegang polis sehubungan dengan perjanjian asuransi antara perusahaan asuransi dengan konsumen (pemegang polis) akibat terjadi peristiwa yang di asurnsikan atau yang jatuh tempo. Reasuransi adalah pihak yang menerima pertanggungungan ulang dari suatu penutupan asuransi. Retrosesi adalah pelimpahan risiko dari perusahaan reasuransi kepada perusahaan reasuransi lain.

Industri asuransi di Indonesia akhir-akhir ini mengalami perkembangan yang cukup pesat setelah pemerintah mengeluarkan deregulasi pada tahun 1980-an. Dan dipertegas lagi dengan keluarnya Undang-Undang Republik Indonesia nomor 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian. Dengan adanya deregulasi dan Undang-Undang tersebut pemerintah memberikan kemudahan dalam hal perijinan, yang tujuannya adalah untuk memacu tumbuhnya perusahaan-perusahaan baru, pada gilirannya akan meningkatkan hasil produksi/premi nasional. Diharapkan dengan semakin berkembangnya industri asuransi di Indonesia, maka akan semakin berkembang pula pertumbuhan ekonomi Indonesia dari tahun ketahun akan semakin meningkat.

Krisis ekonomi yang melanda Negara Indonesia saat ini membuat sebagian orang merasa kehilangan rasa aman yang pernah dirasakan sebelumnya. Hal ini disebabkan adanya kesenjangan ekonomi yang menjadi sangat dalam dan lebar antara masyarakat yang mampu dan kurang mampu.

Di banyak negara yang sistemnya dibangun dengan baik akan menimbulkan *check and balance* yang kuat disegala strata kehidupan sosial. Artinya, masyarakat sudah secara sadar menghargai hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban tentu akan menimbulkan biaya yang dapat diperhitungkan.

Salah satu sub sektor jasa yang dapat membantu rasa aman pada diri masyarakat atau paling tidak memperkecil resiko kerugian yang mungkin timbul atas harta atau diri mereka dengan cara mengambil alih sebagian resiko yang dapat membuat mereka kehilangan milik mereka adalah asuransi.

Masyarakat yang dulunya tidak pernah membayangkan akan menggunakan jasa asuransi, kini makin sadar bahwa beban resiko yang mereka hadapi semakin lama semakin tidak dapat mereka tanggung secara perorangan sehingga mereka memilih untuk memindahkan sebagian resiko tersebut pada asuransi.

Program asuransi merupakan salah satu bentuk produk yang memberikan banyak kegunaan baik itu untuk kelangsungan hidup secara perseorangan, masyarakat maupun perusahaan. Dengan adanya asuransi diharapkan dapat menampung sekian banyak resiko yang ditemui dalam kehidupan masyarakat sehari-hari.

Tujuan dari asuransi jiwa adalah untuk mengganti kerugian finansial dari individu, keluarga dan perusahaan yang timbul pada waktu sumber daya manusia sakit, cacat atau meninggal. Ini adalah sesuatu yang sangat penting dan merupakan tanggung jawab mulia dalam masyarakat. Sayangnya meskipun kesadaran akan nilai asuransi itu ada dan nyata, namun konsumen biasanya tidak berinisiatif membeli asuransi yang secukupnya untuk memenuhi kebutuhan. Masyarakat beranggapan pembelian polis asuransi memerlukan prosedur yang rumit. Oleh karena keraguan-keraguan ini, maka kebutuhan masyarakat untuk perlindungan terhadap kerugian finansial tidak akan tercapai jika asuransi tidak dipasarkan secara aktif dan efektif.

Seiring dengan perkembangan bisnis asuransi tersebut banyak hal yang harus dilakukan oleh penyedia jasa asuransi untuk dapat memenangkan persaingan dan agar tetap eksistensinya. Menghadapi persaingan yang ketat

dan pasar yang heterogen, maka peranan pemasaran bagi perusahaan akan sangat penting. Pada situasi tersebut mutlak diperlukan konsep pemasaran (*marketing*), terutama dalam upaya peningkatan penjualan sebagai sarana komunikasi produk yang dimiliki oleh perusahaan kepada pasar sasarnya.

Dalam persaingan jasa asuransi khususnya asuransi jiwa yang lebih kompleks diperlukan optimalisasi dalam tiap-tiap pengenalan program asuransi, informasi pembayaran premi dan meningkatkan pelayanan untuk dapat menarik nasabah. Dan tujuan *variable* tersebut berfungsi sebagai gerbang awal dari penawaran produk pada pasar untuk mengembangkan keuntungan perusahaan. Pelayanan merupakan salah satu cara perusahaan dalam mengkomunikasikan produk yang ditawarkan kepada pasar. Selain pelayanan prima hal yang paling mendukung pemasaran program-program asuransi adalah program asuransi dan penentuan premi yang sesuai dengan kebutuhan, usia calon pemegang polis.

AJB Bumiputera 1912 merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa berskala nasional yang sudah cukup lama berkecimpung dalam bisnis asuransi jiwa di Indonesia yang berpengalaman lebih dari 100 tahun. Selama itu AJB Bumiputera telah mengeluarkan beberapa produk yang dibutuhkan masyarakat dari masa kemasa.

Berdasarkan fenomena di atas, maka timbul keinginan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Premi Asuransi, Program Asuransi dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar".

B. Permasalahan

Berdasarkan hasil pengamatan selama ini bisnis asuransi jiwa AJB Bumi Putera 1912 belum banyak dikenal orang sehingga perlu untuk lebih bekerja keras untuk dapat memperkenalkan produknya di masyarakat, tidak hanya sebatas orang mengenal produk (program asuransi, premi asuransi dan klaim asuransi) tersebut, tetapi bagaimana agar orang tertarik dan sampai pada proses keputusan untuk membeli polis asuransi. Melihat persaingan ketat antara perusahaan asuransi sejenis agen AJB Bumi Putera 1912 berupaya untuk lebih mengkomunikasikan produknya melalui kegiatan promosi umumnya dan pelayanan prima khususnya.

Selain hal tersebut diatas pasti perusahaan berupaya untuk memberikan program asuransi yang sangat diperlukan oleh masyarakat diantaranya program kesehatan, pendidikan, tabungan masa depan dan investasi yang berguna bagi masyarakat untuk memberikan rasa aman secara finansial dimasa depan serta sebagai persiapan untuk mengatasi resiko yang tak terduga. Pemilihan program-program asuransi tersebut terkadang kurang sesuai bagi masyarakat perorang yang sedang dibutuhkan. Maka dari itu bagaimanakah cara menyesuaikan kemampuan masyarakat dalam pembayaran premi, dan penyesuaian kebutuhan atas program-program asuransi tersebut. Sehingga konsumen merasa puas, tidak terbebani dalam kewajiban pembayaran premi serta memiliki rasa aman atas perlindungan asuransi AJB Bumiputera 1912.

C. Rumusan Masalah

Untuk menghadapi permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti akan menjelaskan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh secara simultan Premi Asuransi, Program Asuransi dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar?
2. Apakah terdapat pengaruh secara parsial Premi Asuransi, Program Asuransi dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar?
3. Diantara Premi Asuransi, Program Asuransi dan Pelayanan, faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh secara simultan Premi Asuransi, Program Asuransi dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial Premi Asuransi, Program Asuransi dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.

3. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh, antara Premi Asuransi, Program Asuransi dan Pelayanan, terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Diharapkan pada akhirnya penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman khususnya mengenai premi asuransi, program asuransi, pelayanan *agency* dalam keputusan pembelian polis AJB Bumiputera 1912.
2. Bagi manajemen merupakan bahan masukan atau suatu pertimbangan di dalam mengambil suatu kebijaksanaan dalam memecahkan masalah yang dihadapi, serta meningkatkan produksi para agen asuransi.
3. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat memberi tambahan pengetahuan dan menjadi bahan referensi serta mendorong penelitian selanjutnya.