

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan laju perkembangan perekonomian dewasa ini, menuntut pula perkembangan berbagai kebutuhan akan jasa perasuransian yang makin dirasakan, baik itu oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko yang mendasar seperti risiko kematian, atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki.

Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai risiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya. Walaupun banyak metode untuk menangani risiko, namun asuransi merupakan metode yang paling banyak dipakai. Asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi perorangan maupun risiko yang dihadapi perusahaan.

Disamping itu, usaha perasuransian sebagai salah satu lembaga keuangan non bank menjadi penting peranannya karena dari kegiatan perlindungan risiko, perusahaan asuransi menghimpun dana masyarakat dari penerimaan premi. Pembangunan ekonomi memerlukan dukungan dana investasi dalam jumlah yang memadai. Pelaksanaannya harus berdasarkan pada kemampuan sendiri.

Untuk itu diperlukan usaha pengerahan dana masyarakat. Dengan peranan asuransi tersebut dalam perkembangan pembangunan ekonomi semakin

meningkat, maka semakin terasa kebutuhan akan hadirnya perasuransian yang kuat dan dapat diandalkan.

Dalam Kitab Undang Undang Hukum Dagang pasal 246 yang berbunyi sebagai berikut “ Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya, karena suatu peristiwa yang tak tentu.

Perusahaan asuransi menanggung kerugian atau yang menjamin (penanggung) maupun pihak yang ditanggung atau yang dijamin (tertanggung) yang masing-masing mempunyai hak dan tanggung jawab. Adapun kewajiban tertanggung yang juga merupakan hak penanggung yang disebut premi. Sebaliknya kewajiban penanggung yang juga merupakan hak tertanggung yang disebut klaim.

Tidak mudah bagi calon nasabah mencari perusahaan asuransi yang tepat untuk jaminan kepentingannya apalagi faktor yang menyebabkan daya serap masyarakat terhadap asuransi rendah, diantaranya adalah : tingkat pendapatan yang kecil, budaya gotong royong yang kental, kurangnya pengetahuan tentang asuransi.

Sejauh ini, masyarakat lebih sering menerima informasi yang tidak menggambarkan manfaat asuransi yang sesungguhnya. Hal ini tentu saja tidak tepat, sebab asuransi bertujuan memberikan perlindungan bagi pemegang polis dari risiko-risiko kerugian keuangan.¹

Namun tidak sedikit pemegang polis yang mengerti apa isi dari polis yang dipegangnya. Akibatnya, sering timbul perselisihan antara tertanggung

¹ Panduan Memilih Asuransi Kerugian, Dewan asuransi Indonesia, kelompok Kompas Gramedia, hal 14

(pemegang polis) dan penanggung (perusahaan asuransi). Terutama saat terjadi klaim untuk memahami tujuan perlindungan yang disediakan perusahaan asuransi.

PT. Asuransi Buana Independent Cabang Palembang adalah sebagai obyek penulisan yang merupakan salah satu perusahaan asuransi kerugian milik swasta yang menjalankan jasa asuransi dengan berbagai macam jenis asuransi kebakaran, yaitu: asuransi yang mempunyai jaminan standard terhadap risiko seperti kebakaran, petir, peledakan, kejatuhan pesawat terbang, asap, dan dapat juga diperluas dengan jaminan terhadap risiko kerusakan, pemogokkan, penghalangan, bekerja, perbuatan jahat, huru-hara, tertabrak kendaraan, asap industri, tanah longsor, banjir, genangan air, angin topan, badai, biaya pembersihan, gempa bumi dan letusan gunung berapi.

Jasa asuransi ini mempunyai prospek yang cukup cerah dimasa yang akan datang sesuai dengan perkembangan ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi yang mampu meningkatkan mobilitas manusia dengan konsekuensi makin besarnya tingkat risiko yang harus dihadapi oleh manusia itu sendiri.

Pada hakekatnya penggunaan jasa asuransi ini dapat dimanfaatkan baik oleh perorangan maupun perusahaan dimana dengan membeli polis asuransi berarti telah membagi risiko yang dipikul bersama antara pemilik harta benda dengan perusahaan asuransi.

Dengan adanya pembelian polis, berarti pihak pemilik harta benda harus membayar biaya asuransi atau dikenal dengan istilah premi. Untuk melihat berapa besar potensi pasar dari jasa asuransi kebakaran ini tentunya dihubungkan dengan perindustrian dan perdagangan disuatu wilayah secara umum, dan jumlah bagian

yang ada secara khusus, seperti pertokoan, perumahan, hotel, pabrik-pabrik beserta isi didalamnya berupa perlengkapan dan peralatan misalnya: mesin-mesin, stok barang dagangan.

Pelaksanaan penjualan polis asuransi ini dilakukan oleh tenaga penjualan (*marketing*) dan juga oleh agen atau broker. Tenaga marketing dan agen atau broker bertugas membantu penutupan asuransi didalam mencari calon nasabah, kepada perusahaan asuransi mengenai obyek yang hendak diasuransikan.

Dalam hal ini, agen atau broker akan mengerahkan apa yang harus diasuransikan, apa jenis asuransinya dan berapa luas jaminannya. Agen atau broker juga melakukan survei terhadap obyek yang hendak diasuransikan serta melakukan analisis dan mengidentifikasi risiko-risiko yang mungkin terjadi. Bila calon tertanggung menggunakan jasa agen atau broker, maka agen atau broker jugalah yang menyediakan *underwriting information*, yakni keterangan-keterangan yang dibutuhkan perusahaan asuransi.

Semua informasi dan fakta material yang diasuransikan termuat dalam *underwriting information*, termasuk jenis usaha, proses produksi, letak lokasi, risiko-risiko yang mungkin terjadi dan fasilitas *loss prevention* yang dimiliki tertanggung. Berdasarkan inilah perusahaan asuransi memutuskan apakah menerima atau menolak jaminan obyek tersebut, atau apakah harus membuat ketentuan baru dan setelah penutupan agen atau broker ikut melakukan pengawasan terhadap tertanggung.

Sehubungan dengan kegiatan pemasaran tersebut diatas walaupun terlihat adanya potensi permintaan, belum menjamin bahwa suatu perusahaan akan

berhasil menjual produk/jasanya karena sejalan dengan perkembangan ekonomi suatu negara, maka akan bermunculan perusahaan lain dibidang sejenis yang sama-sama memberikan penawaran produk asuransi kepada setiap konsumen untuk menarik minatnya.

Keadaan seperti ini membawa dampak sama karena tajamnya persaingan dalam merebut atau memperluas pasar, dilain pihak adanya pelayanan yang kurang memuaskan yang mengakibatkan usaha untuk memasarkan produk / jasa belum dapat berhasil maksimal. Bisnis asuransi ini juga harus dijalankan atas dasar kepercayaan, apalagi perkembangan perusahaan asuransi dewasa ini sangat maju dan bersaing satu sama lain untuk mendapatkan nasabah.

Dalam persaingan tersebut banyak perusahaan melakukan berbagai macam cara agar nasabah tertarik untuk mengasuransikan harta bendanya. Adapun beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam membeli polis asuransi kebakaran (Soeisno Djojosoedarso,1999:2) adalah sebagai berikut:

1. Faktor ketidakpastian timbulnya suatu risiko
2. Faktor rasa aman dampak suatu risiko
3. Faktor kekhawatiran dan ketakutan akan suatu risiko
4. Faktor kerugian dan modal

Bertitik tolak dari uraian diatas penulis tertarik mengadakan penelitian pada salah satu perusahaan asuransi yang ada di Palembang yaitu PT. Asuransi Buana Independent, yang dituangkan dalam bentuk skripsi. Dengan judul :

Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam membeli polis asuransi kebakaran pada PT.Asuransi Buana Independent Cabang Palembang.

B. Perumusan Masalah

1. Faktor-faktor apa sajakah yang dominan mempengaruhi nasabah dalam membeli polis asuransi kebakaran pada PT. Asuransi Buana Independent Cabang Palembang?
2. Berapa besar pengaruh masing-masing faktor terhadap keputusan nasabah membeli polis asuransi kebakaran pada PT. Asuransi Buana Independent Cabang Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dominan mempengaruhi nasabah dalam membeli polis asuransi kebakaran pada PT.Asuransi Buana Independent Cabang Palembang.
- 2 Untuk mengetahui berapa besar pengaruh masing – masing faktor tersebut terhadap keputusan nasabah membeli polis asuransi kebakaran pada PT. Asuransi Buana Independent cabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
 - a. Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam bidang penelitian yang dimulai dari pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data.

- b. Selain itu penelitian ini juga merupakan suatu latihan penerapan teori-teori dan pengetahuan yang telah diterima dan dipelajari selama ini khususnya dalam ilmu manajemen pemasaran.

2. Bagi perusahaan

- a. Dapat memberikan informasi kepada pimpinan perusahaan dalam mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan dan nantinya dapat dipergunakan oleh pimpinan perusahaan sebagai bahan pertimbangan pada masa yang akan datang.
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan guna menetapkan kebijaksanaan pemasaran polis asuransi kebakaran dimasa yang akan datang.

E. Metodologi Penelitian

Untuk memperoleh data yang lebih dalam maka penulisan skripsi ini digunakan cara-cara sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yaitu dengan jalan memusatkan perhatian secara mendalam pada obyek yang diteliti. Dalam hal ini perusahaan yang diteliti yaitu PT.Asuransi Buana Independent cabang Palembang.

2. Teknik Sampling

Untuk memilih perusahaan asuransi yang akan diteliti, dengan menggunakan Purposive Sampling dengan pertimbangan mungkin akan mudah memperoleh data yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini. Untuk menentukan obyek (nasabah yang akan diteliti) digunakan metode Accidental Sampling yaitu suatu teknik sampling dimana obyek yang akan diteliti dipilih sengaja atau secara kebetulan bertemu dengan obyek tersebut. Biasanya sampel yang akan diambil sebesar 83 responden dengan tingkat kesalahan $\pm 10\%$ (Taro Yamane, cetakan ke tiga, hal : 1086).

3. Subyek dan Obyek Penelitian

a. Subyek Penelitian

Yaitu penelitian mengenai nasabah yang ditinjau dari factor-faktor yang mempengaruhi mereka dalam membeli polis asuransi kebakaran di PT. Asuransi Buana Independent Cabang Palembang.

b. Obyek Penelitian

Yaitu PT. Asuransi Buana Independent Cabang Palembang yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No.31.C Kelurahan 20 Ilir I Palembang.

4. Data Yang Dicari

Dalam penulisan skripsi ini penulis memperoleh data melalui 2 jenis data yaitu melalui data internal yaitu data yang menggambarkan keadaan / kegiatan di dalam perusahaan yang berupa gambaran secara umum perusahaan yaitu PT. Asuransi Buana Independent. Dan data eksternal yaitu data yang menggambarkan keadaan / kegiatan di luar perusahaan dalam hal ini berupa data-data yang diperoleh dari hasil uji kuisisioner.

5. Teknik Pengumpulan Data

Agar sesuatu yang diteliti dapat dibuktikan secara ilmiah maka diperlukan data atau keterangan yang dapat dipercaya dalam konkrit. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan dengan cara :

a. Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan jalan melakukan kegiatan tanya jawab langsung dengan pimpinan perusahaan serta karyawan yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

b. Kuisisioner

Yaitu menyebarkan seperangkat pertanyaan kepada para nasabah dalam membeli polis asuransi kebakaran yang ada di PT. Asuransi Buana Independent cabang Palembang.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam membahas faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam membeli polis asuransi kebakaran pada PT. Asuransi Buana Independent adalah teknik analisis kualitatif dan teknik analisis kuantitatif.

- a. Teknik Analisis Kuantitatif yang digunakan adalah dengan analisis regresi linier berganda untuk mengukur keputusan pembelian konsumen dan variabel (besarnya masing-masing variabel).

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

Keterangan :

Y = keputusan pembelian konsumen terhadap polis asuransi kebakaran pada PT. Asuransi Buana Independent

a = konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄ = koefisien regresi

x₁ = ketidakpastian timbulnya suatu risiko

x₂ = rasa aman dampak suatu risiko

x₃ = kekhawatiran dan ketakutan akan suatu risiko

x₄ = keuangan dan modal

e = error = ± 10 %

- b. Teknik Analisis Kualitatif yang digunakan adalah dengan melihat hasil perhitungan dalam analisis kuantitatif dan hasil perhitungan tersebut, selanjutnya diinterpretasikan ke dalam bentuk

pernyataan yang bersifat kualitatif yang akan menunjukkan bagaimana hubungan antar variabel yang diteliti dan berapa besarnya masing-masing variabel tersebut mempengaruhi keputusan nasabah dalam membeli polis asuransi kebakaran pada PT. Asuransi Buana Independent.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan skripsi ini dibagi dalam 5 bab dimana antara bab yang satu dengan bab yang lain saling berkaitan secara garis besar pembahasan pada tiap-tiap bab dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah yang ada, tujuan penelitian yang dilakukan, manfaat penelitian dan metodologi penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam membeli polis asuransi kebakaran.

BAB II. LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dikemukakan pengertian pemasaran, pengertian asuransi, prinsip perjanjian asuransi kerugian, syarat-syarat umum polis, prosedur klaim asuransi kebakaran.

BAB III. KEADAAN UMUM PT. ASURANSI BUANA INDEPENDENT CABANG PALEMBANG

Keadaan umum PT. Asuransi Buana Independent cabang Palembang untuk mengetahui lebih dekat obyek penelitian dengan melihat sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas, jasa-jasa yang diberikan dan fungsinya, proses penulisan polis, aktivitas pemasaran.

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis merumuskan pengertian analisis regresi linier berganda serta menggunakan alternatif pemecahan masalah.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dan penulis akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan saran-saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.