

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perekonomian Indonesia saat ini berada dalam keadaan krisis. Nilai tukar rupiah yang semakin melemah terhadap US Dolar sejak Juli 1997 telah menyebabkan berbagai dampak negatif terhadap perekonomian Indonesia. Akibat yang timbul antara lain : pertumbuhan ekonomi yang minus, laju inflasi yang sangat tinggi dan tingkat pengangguran yang bertumbuh akibat lumpuhnya sektor riil.

Akibat dari krisis ini telah melumpuhkan perekonomian nasional dan melemahkan daya beli masyarakat. Dengan daya beli yang lemah, masyarakat tetap berusaha untuk memenuhi kebutuhannya. Sehubungan dengan adanya kebutuhan ini Abraham H.Maslow mengemukakan lima tingkat kebutuhan yang dikenal dengan Maslow's Hierarchy of Needs, yaitu :<sup>1/</sup>

- Kebutuhan yang bersifat fisiologi
- Kebutuhan keamanan (keselamatan)
- Kebutuhan sosial
- Kebutuhan akan penghargaan
- Kebutuhan aktualisasi diri

---

<sup>1/</sup> Philip Kotler, Marketing (terjemahan) jilid I (Jakarta : Penerbit Erlangga, 1991) hal.120

Untuk memenuhi kebutuhan keselamatan/keamanan manusia membutuhkan suatu jaminan yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut salah satu cara melalui asuransi. Asuransi dapat melindungi kepentingan atau harta milik seseorang dari suatu resiko yang tidak diharapkan terjadi.

Usaha ini dapat dilakukan melalui lembaga perasuransian dengan menjual polis-polis asuransi. Sama halnya dengan perbankan maupun lembaga keuangan lainnya, salah satu kegiatannya adalah menghimpun dana masyarakat dan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang memerlukan, terutama untuk tujuan yang produktif.

Perusahaan asuransi kerugian yang ada di Indonesia berkembang cukup baik, di mana sudah banyak terdapat perusahaan asuransi kerugian swasta selain asuransi kerugian milik pemerintah.

PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang sebagai objek penulisan ini merupakan salah satu perusahaan asuransi kerugian milik swasta yang menjalankan jasa asuransi dengan berbagai macam jenis asuransi. Salah satu jasa perlindungan yang diberikan perusahaan ini adalah : Asuransi kebakaran, yaitu : asuransi yang mempunyai jaminan standar terhadap resiko : kebakaran, ledakan, petir, kejatuhan pesawat terbang, asap dan dapat juga diperluas dengan jaminan terhadap resiko-resiko :kerusakan, pemogokan, akibat perbuatan jahat, tertabrak kendaraan, gempa bumi dan letusan gunung berapi, angin topan, badai, banjir, kerusakan akibat air, terbakar karena sifat barang itu sendiri, arus pendek (untuk mesin yang menggunakan listrik), tanah longsor, biaya pembersihan.

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

Pada hakekatnya penggunaan jasa asuransi ini dapat dimanfaatkan baik oleh perorangan maupun perusahaan, di mana dengan membeli polis asuransi berarti telah membagi resiko yang dipikul bersama antara pemilik harta benda dan 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 di suatu wilayah secara umum dan jumlah bangunan yang ada secara khusus, seperti : pertokoan, perumahan, hotel, pabrik-pabrik berikut isi di dalamnya berupa perlengkapan dan peralatan misalnya mesin-mesin, atau 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 untuk mencari informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen yang memerlukan jasa asuransi.

Sehubungan dengan kegiatan pemasaran tersebut di atas, walaupun terlihat adanya potensi permintaan, belum menjamin bahwa suatu perusahaan akan berhasil menjual produk atau jasanya, karena sejalan dengan perkembangan ekonomi suatu

negara, maka akan bermunculan perusahaan lain di bidang sejenis yang sama-sama ingin menarik konsumen yang lebih banyak.

Keadaan seperti ini membawa dampak semakin tajamnya persaingan dalam merebut/memperluas pasar, di lain pihak adanya pelayanan yang kurang memuaskan mengakibatkan usaha untuk memasarkan produk/jasa belum bisa berhasil maksimal.

Menghadapi kenyataan pemasaran yang semakin bersaing, pihak perusahaan harus menyusun strategi yang efektif dalam rangka melindungi dan meningkatkan market sharenya.

Perkembangan perusahaan asuransi dewasa ini sangat maju dan bersaing satu sama lain untuk mendapatkan nasabahnya. Dalam persaingan tersebut banyak perusahaan melakukan berbagai macam cara agar nasabah tertarik untuk mengasuransikan harta bendanya.

Bertitik tolak dari uraian di atas, penulis tertarik mengadakan penelitian pada salah satu perusahaan asuransi yang ada di Palembang yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul "Keunggulan Kompetitif Polis Asuransi Kebakaran pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang dalam Memenangkan Persaingan Pasar"

## **1.2. Perumusan masalah**

Sama halnya dengan perusahaan asuransi lainnya di Palembang, PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang tidak terlepas dari masalah, menurut pengamatan penulis masalah yang dihadapi perusahaan ini adalah :

- a. Saluran distribusi yang ada belum dimanfaatkan secara maksimal.
- b. Kurangnya tenaga marketing yang profesional dalam memasarkan polis asuransi kebakaran.

Dari uraian di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah pokoknya strategi apa yang dapat dilakukan PT Asuransi Central Asia cabang Palembang dalam memanfaatkan keunggulan kompetitif yang dimilikinya guna meningkatkan jumlah pemegang polis asuransi kebakaran.

### **1.3. Hipotesis**

Dalam struktur pasar yang kompetitif, faktor yang dominan dalam suatu badan usaha bisnis ditentukan oleh sumber daya manusia yang dimilikinya.

### **1.4. Metodologi penelitian**

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

#### **1. Lokasi**

Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang yang berlokasi di Jl. Jenderal Sudirman No. 124 F Palembang.

#### **2 Metodologi penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, yaitu dengan memusatkan perhatian secara mendalam dan intensif pada objek yang diteliti, dalam hal ini PT. Asuransi Central Asia Cabang Palembang..

## Sumber dan teknik pengumpulan data

Cara pengambilan data hingga selesainya suatu skripsi maka dilakukan dengan cara-cara pengumpulan data yaitu :

### 1. Riset lapangan

Dalam memperoleh data agar skripsi ini dapat diselesaikan, maka penulis mengadakan penelitian langsung pada PT. ACA Palembang.

#### a. Observasi

Yakni observasi yang dilakukan secara langsung mendatangi objek penelitian untuk dapat mengetahui pula kebenaran data yang diperoleh dari pimpinan perusahaan.

Observasi bertujuan supaya data yang diperoleh tidak berbeda dengan kenyataan yang ada pada PT ACA Palembang.

#### b. Wawancara

Penulis dalam memperoleh data mengadakan tanya jawab dengan pemimpin perusahaan, serta karyawan yang ada pada perusahaan tersebut

### 2. Riset kepustakaan

Maksud dari riset kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan dalam memperoleh data melalui studi kepustakaan yang ada hubungannya dengan objek penulisan ini.

Dalam penelitian ini, tehnik yang digunakan adalah analisis kualitatif, dengan menganalisis faktor-faktor yang relevan dengan tujuan penelitian. Analisis dalam skripsi ini adalah analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat).

### **1.5. Sistematika Pembahasan**

Dalam penulisan skripsi ini penulis membaginya dalam lima bab, dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab I : Pendahuluan**

Yang menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, hipotesis metodologi penelitian, sistematika pembahasan.

**Bab II : Landasan Teori**

Dalam bab ini akan dikemukakan pengertian keunggulan kompetitif, pemasaran, target market, asuransi kebakaran berikut prinsip perjanjian asuransi kerugian, syarat-syarat umum polis.

**Bab III : Keadaan umum PT ACA Cabang Palembang**

Untuk mengetahui lebih dekat objek penelitian dengan melihat: Sejarah singkat perusahaan, jasa-jasa yang diberikan dan fungsinya, struktur organisasi, Proses Penerbitan Polis, Aktivitas pemasaran.

**Bab IV : Hasil Penelitian**

Pada bab ini penulis merumuskan hasil penelitian dan masalah yang dihadapi serta alternatif pemecahan masalah.

Bab V : Kesimpulan dan saran

Bab ini merupakan bab penutup dan penulis akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan saran-saran yang akan membantu dalam pemecahan masalah.