

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menuju abad 21 perkembangan dunia selalu tidak terduga. Begitu pula dengan kehidupan serta keselamatan jiwa manusia, selalu tidak dapat diramalkan. Apa yang akan terjadi di kemudian hari, belum dapat ditentukan oleh manusia itu sendiri.

Tetapi yang pasti, dalam kehidupan ini hanya ada dua kemungkinan hal yang akan kita alami, yakni hal yang baik atau keberuntungan, dan hal yang tidak baik atau musibah. Tidak dapat dipungkiri lagi, bahwa setiap orang selalu berharap akan mendapatkan hal yang baik, dan berusaha sedapat mungkin untuk menghindari masalah. Tetapi apa yang menjadi kehendak kita belum tentu sama dengan kehendak Yang Maha Kuasa. Sebagai manusia sudah selayaknyalah kita memberi perhatian terhadap masalah ini dan berorientasi ke depan untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak baik menimpa kehidupan kita. Persiapan-persiapan harus kita lakukan terutama yang menyangkut masalah material.

Sehubungan dengan itu, banyak bermunculan perusahaan asuransi dengan tujuan mempermudah manusia untuk menjamin harta benda dan jiwanya dari suatu resiko yang tidak diharapkan akan terjadi.

Asuransi merupakan suatu usaha yang memberikan proteksi (perlindungan) kepada orang-orang yang membutuhkan. Pada hakekatnya penggunaan jasa asuransi ini dapat dimanfaatkan baik perorangan maupun perusahaan.

Dimana dengan membeli polis asuransi berarti telah membagi resiko yang dipikul bersama antara pemilik dan perusahaan asuransi dengan adanya pembelian polis. Untuk pembelian polis dilakukan dengan cara membayar biaya asuransi yang dikenal dengan istilah premi.

Salah satu jasa perlindungan yang diberikan perusahaan asuransi adalah asuransi jiwa. Jiwa seseorang harus dilindungi demi kelangsungan hidupnya. Kelangsungan hidup seseorang bukan hanya untuk kepentingannya sendiri, tetapi dapat juga untuk keperluan orang lain yang berkepentingan dengannya.

Seperti yang diatur dalam pasal 302 KUHD :

" Jiwa seseorang dapat dipertanggungjawabkan untuk keperluan orang yang berkepentingan dengan itu. Baik untuk selama hidupnya maupun untuk sesuatu yang ditentukan dalam perjanjian. "

Pelaksanaan penjualan polis asuransi ini harus lebih tertuju kepada masyarakat menengah ke atas atau dapat dikatakan masyarakat yang tingkat kebutuhan hidupnya telah melewati tahap kebutuhan yang bersifat fisiologik.

Untuk lebih jelasnya akan diuraikan 5 macam kebutuhan menurut Abraham A. Maslow atau dikenal dengan **Maslow's Hierarchi of Needs** (1991 : 20) sebagai berikut:

1. Kebutuhan yang bersifat fisiologik
2. Kebutuhan akan rasa aman / keselamatan
3. Kebutuhan sosial
4. Kebutuhan akan penghargaan
5. Kebutuhan aktualisasi diri

Masyarakat yang kebutuhan hidupnya sudah melewati tahap fisiologik pada umumnya tingkat kebutuhannya semakin bervariasi. Dapat dilihat bahwa asuransi merupakan jawaban atas kebutuhan akan rasa aman itu.

Di Indonesia sendiri sudah banyak perusahaan asuransi jiwa, baik merupakan perusahaan dalam negeri sendiri seperti PT. Asuransi Jiwasraya (Persero), Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, ataupun perusahaan asing yang memiliki jaringan internasional termasuk di Indonesia misalkan PT. AIA Indonesia, PT. Astra CMG Life, PT. Sewu New York Life serta PT. Manulife Indonesia.

Kehadiran dari berbagai perusahaan asuransi jiwa di Indonesia dan juga tersebar di beberapa kota besar di Indonesia termasuk Palembang bertujuan

untuk memberikan perlindungan diri serta keluarga dari bahaya dan segala hal yang tidak diharapkan akan terjadi bagi jiwa kita.

Selain memberikan perlindungan melalui pembayaran premi polis asuransi jiwa, akan sama halnya dengan kita menabung di bank. Bila dalam jangka waktu polis misalkan saja 20 tahun, dan dalam kurun waktu tersebut bila tertanggung mengalami musibah kematian, maka kepada pemegang polis akan dibayarkan total santunan kematian selama tahun berjalan. Dan bila selama kurun waktu tersebut tidak terjadi musibah seperti yang tercantum dalam macam permintaan asuransi, maka total nilai tunai yang sudah terakumulasi akan dibayarkan kembali kepada tertanggung.

Tetapi pada kenyataannya untuk menawarkan polis asuransi jiwa bukanlah hal yang mudah. Tidak semua orang kehidupannya sudah baik masih menginginkan jasa asuransi jiwa.

Seperti halnya dosen. Dosen merupakan bagian dari masyarakat dan juga mempunyai fungsi sebagai tenaga edukatif. Dosen mempunyai kehidupan yang sudah baik. Keadaan ekonomi yang sehat serta didukung oleh tingkat intelektualitas yang tinggi. Hal itu memungkinkan dosen untuk lebih memahami akan manfaat produk dari jasa asuransi jiwa.

Tetapi berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Palembang, salah satu perusahaan asuransi yang

merupakan usaha patungan antara *Internasional Finance Cooperation Dharmala Group* serta *Manufactures Life Insurance Company of Canada* adalah dosen pembeli polis yang paling sedikit jumlahnya. Dimana akan diuraikan sebagai berikut :

Penjualan PT. AJ Manulife Indonesia pada tahun 1998 sebesar Rp. 875.176.700 dengan jumlah nasabah sebanyak 160 orang.

Dari nasabah tersebut, dapat diperoleh data :

- Pedagang	: 72 orang = 45 %
- Supplier	: 25 orang = 15,63 %
- Kontraktor	: 22 orang = 13,75 %
- Karyawan Swasta	: 18 orang = 11,25 %
- Dokter	: 12 orang = 7,50 %
- Instansi pemerintah daerah	: 9 orang = 5,62 %
- Dosen	: 2 orang = 1,25 %
	<hr/>
	160 orang 100 %

Sedangkan untuk tahun 1999 per September 1999 sebesar Rp.1389.578.000 dengan jumlah nasabah sebanyak 406 orang.

Dari nasabah tersebut dapat diperoleh data :

- Pedagang	: 198 orang = 48,77 %
- Supplier	: 69 orang = 17%
- Kontraktor	: 57 orang = 14,04 %
- Karyawan Swasta	: 50 orang = 12,31 %
- Dokter	: 17 orang = 4,19 %
- Instansi pemerintah daerah	: 15 orang = 3,69 %
<hr/>	
	406 orang 100 %

Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa dosen kurang tertarik terhadap jasa asuransi jiwa. Dan PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Palembang ingin mengetahui bagaimana minat para dosen terhadap asuransi jiwa, sehingga dapat memasuki segmen pasar dosen, guna meningkatkan penjualannya.

Bertitik tolak dari uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui apakah dosen tertarik atau tidak tertarik dengan asuransi jiwa.

Penelitian ini akan diberi judul **"ANALISIS MENGENAI MINAT DOSEN TERHADAP PEMBELIAN POLIS ASURANSI JIWA (Kasus Perilaku Konsumen) "**.

1.2 Perumusan Masalah

1. Sejauh mana minat dosen terhadap pembelian polis asuransi jiwa.
2. Jenis produk asuransi jiwa mana yang cenderung diminati oleh dosen.

1.3 Batasan Masalah

Yang menjadi obyek penelitian ini adalah para dosen yang mengajar di STT dan STIE MUSI Palembang dan PT. Asuransi Jiwa Manulife Cabang Palembang. Untuk mengetahui minat dosen terhadap pembelian polis asuransi jiwa ditinjau dari faktor-faktor sebagai berikut :

A. Faktor Kebudayaan

1. Budaya
2. Kelas sosial

B. Faktor Sosial

1. Keluarga
2. Kelompok referensi

C. Kepribadian

1. Pekerjaan
2. Keadaan ekonomi

D. Psikologis

1. Sikap dan kepercayaan
2. Pengalaman (pengetahuan)

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui sejauh mana minat dosen terhadap pembelian polis asuransi jiwa.
2. Untuk mengetahui jenis produk mana yang cenderung diminati oleh dosen.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh PT. Asuransi Jiwa Manulife Cabang Palembang sebagai bahan pertimbangan apabila salah satu pasar sasarannya adalah tenaga edukatif (dosen).

b. Bagi Penulis

Untuk menerapkan ilmu pengetahuan / teori yang selama ini diterima.

c. Bagi pihak lain

Untuk dapat menambah dan melengkapi literatur para mahasiswa dan perusahaan asuransi jiwa yang ingin masuk pada segmen pasar tenaga edukatif (dosen).

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Tehnik Pengumpulan Data

Data diperoleh dengan cara wawancara dan penyebaran kuesioner kepada dosen STT dan STIE MUSI Palembang.

1.6.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan penulis adalah :

a. Data primer

Yakni data yang diperoleh langsung dari responden, melalui wawancara dan kuesioner.

b. Data Sekunder

Yakni data yang diperoleh dari sumber lain, seperti data-data yang diperlukan yang bersumber langsung dari perusahaan asuransi jiwa, yaitu PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia serta literatur tentang asuransi.

1.6.3 Responden

Responden yang menjadi obyek penelitian penulis adalah dosen yang mengajar di STT dan STIE MUSI Palembang.

1.6.4 Tehnik Analisis Data

Dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, yaitu pengukuran secara cermat terhadap masalah yang diteliti. Teknik analisisnya dengan menggunakan sistem persentase, guna melihat faktor apa saja yang paling mempengaruhi minat dosen untuk membeli polis asuransi jiwa.

1.7 Sistematika Pembahasan

Dengan maksud agar mudah dipahami dan dianalisa oleh pihak yang berkepentingan, maka skripsi ini dalam penyajiannya penulis membagi dalam lima bab, dimana akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metodologi penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan pengertian pemasaran, pemasaran jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, teori perilaku konsumen.

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan diuraikan pengertian, tujuan dan berakhirnya asuransi jiwa ; sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, jasa-jasa yang dihasilkan beserta manfaat asuransi jiwa, proses penerbitan polis.

BAB IV ANALISIS DATA

Pada bab ini berisi tentang :

1. karakteristik responden
2. perilaku dosen terhadap asuransi jiwa.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab penutup dan sekaligus penulis akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan saran-sarannya dalam membantu memecahkan masalah.