

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam era modernisasi saat ini berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia bersaing untuk menjadikan perusahaan bisnisnya menjadi yang paling unggul. Persaingan antara perusahaan tersebut tidak terkecuali dengan perusahaan jasa asuransi. Banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia membuat persaingan antar asuransi semakin tinggi, terbukti dari maraknya perbincangan tentang asuransi diberbagai forum. Selain itu sebagai mahluk hidup manusia selalu dihadapkan pada peristiwa yang tidak terduga yang akan terjadi sehingga banyak orang yang membutuhkan perlindungan sewaktu-waktu ketika dia berada dimana saja. Tidak hanya perlindungan jiwa namun ada beberapa perusahaan asuransi yang menawarkan produk-produk asuransi lainnya, seperti Asuransi anak (Pendidikan) : Asuransi ini dirancang untuk memberikan perlindungan finansial bagi masa depan anak. Program asuransi anak memiliki beberapa keunggulan yaitu, asuransi bisa digunakan untuk biaya pendidikan. Asuransi Kesehatan : Asuransi yang memberikan jaminan kepada tertanggung untuk mengganti setiap biaya pengobatan yang meliputi biaya perawatan di rumah sakit dan obat-obatan. Asuransi jiwa : Asuransi jiwa adalah program perlindungan bagi keluarga apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti kematian terhadap pemegang polis. Asuransi investasi : Asuransi ini memberi manfaat berupa proteksi dan nilai tunai yang berasal dari pengembangan dana investasi sesuai pilihan investasi yang tersedia. Asuransi kecelakaan : Asuransi ini memberikan manfaat finansial kepada pemegang polis atau ahli warisnya dalam situasi tertentu yang disebabkan oleh kecelakaan. Asuransi hari tua : Asuransi ini membantu mempersiapkan dana pensiun untuk hari tua.

Membaca melalui artikel bahwa angka kematian di Indonesia sangat tinggi Dispendukcapil mencatat pada tahun (2015 & 2016) adalah jumlah kematian di Indonesia menaik. Di setiap tahun Indonesia memiliki peningkatan yang cukup signifikan. Namun kesadaran masyarakat terkait pentingnya pembukaan polis asuransi jiwa sangat minim, tidak hanya untuk usia tua namun asuransi juga sangat penting di usia muda. Menurut AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) Asuransi jiwa adalah program perlindungan dalam bentuk resiko ekonomis atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan. Bentuk dari asuransi jiwa berupa kontrak perlindungan tertulis atau disebut polis. Dalam polis tersebut berisi perjanjian yang disetujui antara perusahaan asuransi dan pemilik polis. Menurut Latumaerissa (2012:449) Asuransi jiwa (life insurance) adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan terhadap kehilangan jiwa seseorang. Sedangkan menurut Silbanita (2009:43) Asuransi jiwa memberikan perlindungan terhadap aliran pendapatan kepada ahli waris akibat kematian.

Pada tahun 2019 angka kematian menunjukkan angka 22.370 jumlah ini meningkat sangat signifikan pada tahun 2020 dikarenakan penyakit covid-19. Di tahun 2020-2021 angka kasus kematian di usia produktif meningkat lebih besar dikutip dari CNBC Indonesia. Terdapat 5 provinsi yang mencatat angka kematian terbesar di tahun 2021 yaitu Jawa Timur (21.670), Jawa Tengah (20.947), DKI Jakarta (12.531), Jawa Barat (9.690), dan DIY (3.634). Namun di tahun 2022 angka kematian sudah mulai berkurang dikarenakan penyakit covid-19 sudah mulai mereda. Terlebih di tahun 2019 dimana virus covid-19 memasuki wilayah Indonesia. (*Bukan Lagi Lansia, RI Catat Banyak Kematian Di Usia Produktif*, n.d.)

Salah satu jasa Penjualan Produk Asuransi jiwa merupakan jasa yang sangat potensial. Dimana setiap masyarakat sangat penting untuk memiliki polis asuransi jiwa untuk menjamin adanya uang pertanggungan yang akan diterima oleh ahli waris. Ada beberapa perusahaan asuransi jiwa di Indonesia antara lain sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Perusahaan Asuransi Jiwa di Indonesia

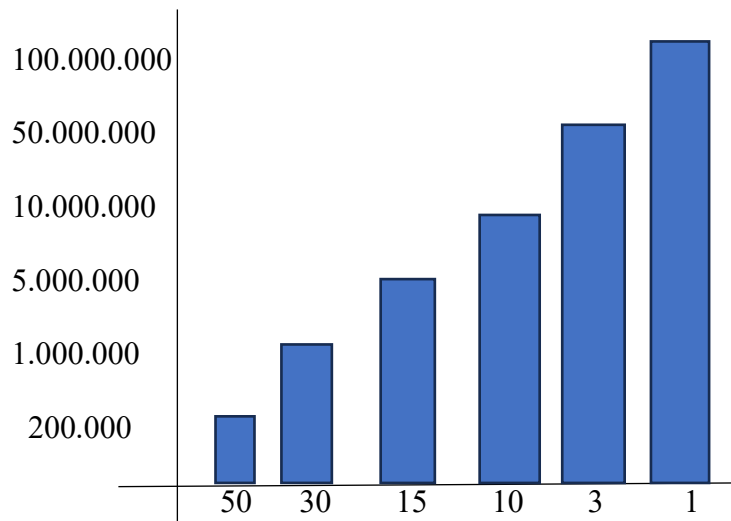
No	Nama Perusahaan Asuransi Jiwa
1	PT Prudential Life Assurance
2	PT Asuransi Simas Jiwa
3	PT Asuransi Allianz Life Indonesia
4	PT AIA Financial
5	PT AXA Mandiri Financial Services
6	PT Capital Life Indonesia
7	PT Indolife Pemsiontama
8	PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia
9	PT Asuransi BRI Life
10	PT BNI LIFE Insurance
11	PT Asuransi Jiwa Astra
12	PT Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Tbk
13	PT Sun Life Financial Indonesia
14	PT Asuransi Jiwa Sequis Life
15	PT Panin Dai-Ichi Life

Bersadarkan tabel 1.1 data perusahaan jasa asuransi di Indonesia terdapat beberapa nama perusahaan besar bergerak di bidang jasa asuransi jiwa. Persaingan antara perusahaan penjualan polis asuransi jiwa semakin besar.

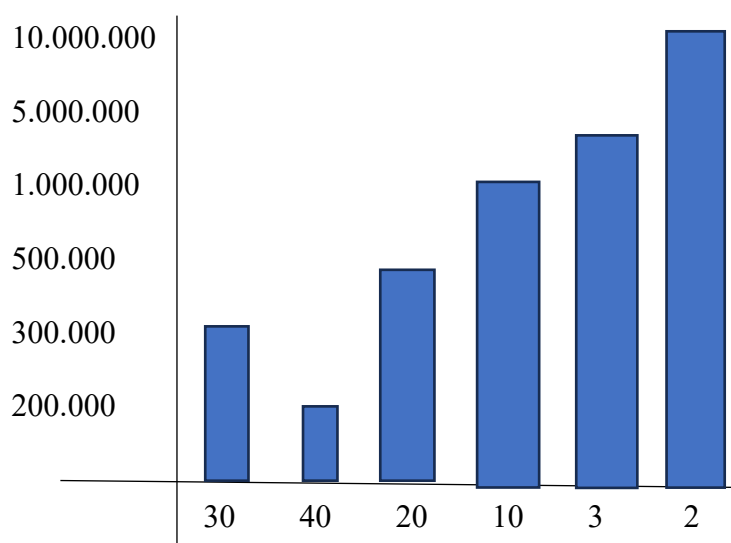
Melalui media sosial. PT. BNI LIFE mempromosikan berbagai tawaran menarik untuk para calon konsumen melalui iklan produk yang dipublikasikan melalui Instagram Dan Wabsite. PT. BNI LIFE merupakan perusahaan asuransi jiwa yang menyediakan berbagai produk asuransi seperti : Asuransi Jiwa, Kesehatan, Pendidikan , Investasi , Dana Pensiun dan Syariah.

Terhitung sejak tanggal 9 Mei 2014 BNI LIFE telah menjadi perusahaan asuransi kehidupan (Jiwa) *Joint Venture* dengan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk tetap menjadi pemegang saham. Ditahun 2020 PT. BNI LIFE mendapatkan 3 penghargaan dalam satu hari dalam acara Teropong Senayan.com Sebagai: Inovasi asuransi digital 2020, Asuransi Jiwa Tersehat 2020, dan TOP CEO Asuransi 2020. (*BNI Life Meraih Penghargaan Most Admired Companies | BNI Life Insurance, n.d.*)

PT. BNI LIFE KP. Lampung merupakan satu-satunya kantor pemasaran BNI LIFE Lampung berdiri sejak tahun 2017 dan beralamat di Tj Karang, Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35117, Indonesia. Dan sudah tercatat ada kurang lebih 300 pemegang polis asuransi jiwa PT. BNI LIFE KP. Lampung sejak tahun 2021-2023. Namun ditahun 2023 PT. BNI LIFE mengalami penurunan terkait penjualan polis asuransi jiwa. Berikut adalah tabel 1.2 data jumlah konsumen PT.BNI LIFE KP.Lampung bulan Januari 2022 – Agustus 2022:

Grafik 1.2 Tahun 2022

Sumber : Dokumen BNI LIFE Lampung, 2022

Grafik 1.3 Tahun 2023

Sumber : Dokumen BNI LIFE Lampung, 2023

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa BNI LIFE KP. Lampung pada tahun 2022 mengalami peningkatan yang sangat besar dan memiliki konsumen yang meningkat disetiap bulannya. Namun pada tahun 2023 mengalami penurunan yang cukup signifikan dilihat dari tabel 1.3 dimana hanya bulan kedua tahun 2023 memiliki jumlah konsumen sebanyak 46 konsumen di bulan-bulan lainnya mengalami penurunan terutama pada bulan juli tahun 2023.

Untuk mempertahankan dan menaikkan kembali penjualan polis asuransi jiwa PT. BNI LIFE KP. Lampung. Serta premi yang kami berikan untuk konsumen yang hendak mengacu pada kepuasan Konsumen. Banyaknya perusahaan asuransi jiwa mengancam kepercayaan dan kepuasan konsumen untuk terus membuka polis pada asuransi jiwa PT. BNI LIFE KP. Lampung. Oleh karena itu perlu strategi yang dapat membuat PT. BNI LIFE KP. Lampung bertahan di tengah persaingan. Penguatan strategi oleh perusahaan asuransi jiwa dapat dilakukan dengan mengetahui faktor-faktor yang perlu dilakukan untuk mengetahui keinginan dan kepuasan konsumen asuransi jiwa PT. BNI LIFE KP Lampung. Grafik penjualan PT.BNI LIFE KP. Lampung menunjukan adanya penurunan yang terjadi sehingga menarik untuk diteliti. Untuk mengetahui kepuasan konsumen dalam pemakaian produk asuransi jiwa PT. BNI LIFE KP. Lampung peneliti melakukan pra survei kepada 30 responden. Berikut ini tabel 1.4 hasil pra survei kepuasan konsumen dalam pemakaian produk asuransi jiwa PT. BNI LIFE.

Tabel 1.4 Hasil Pra Survei Kepuasan Konsumen Dalam Pemakaian Asuransi Jiwa PT.BNI LIFE KP LAMPUNG

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah
		Ya	Tidak	
1	Apakah uang premi yang diberikan oleh perusahaan menarik konsumen untuk membeli produk asuransi?	14	16	30
2	Apakah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat baik dan tanggap ?	22	8	30
3	Apakah Kantor pemasaran yang sangat strategis dan mudah untuk ditemukan?	27	3	30
4	PT.BNI LIFE menjadi pilihan utama untuk membeli produk asuransi jiwa ?	21	9	30

Sumber: Pra Survei, 2023

Berdasarkan 1.4, setelah melakukan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti ke beberapa konsumen yang menggunakan jasa PT. BNI Life. Peneliti mendapatkan informasi umum mengenai bagaimana PT. BNI Life memberikan layanan kepada konsumen dalam lingkup *Tangible*, *Emphaty*, *Reesposiveness*, *Reliability*, *Assurance*.

Informasi yang didapat adalah sebagai berikut, 1. *Tangible* : Lamanya pengiriman buku polis kepada konsumen, 2. *Emphanty*: Keluhan konsumen belum diterima baik dengan para sales agency , 3. *Reesposiveness* : Tanggapan perusahaan yang lambat ketika ada keluhan dari konsumen, 4. *Reliability* : besarnya uang premi yang dibayar oleh konsumen kepada perusahaan, 5. *Assurance* : jaminan yang diberikan oleh pihak perusahaan sangat menjanjikan.

Dengan kondisi demikian, nantinya bisa terus berlarut-larut bila tidak segera diselesaikan dan menutup kemungkinan akan mempengaruhi konsumen lainnya menjadi terpengaruh dan membuat konsumen yang sudah menjadi pelanggan menjadi tidak loyal.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pemakaian Produk Asuransi Jiwa PT. BNI LIFE KP. Lampung.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Tangible* (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. BNI LIFE KP. Lampung ?
2. Apakah *Emphanty* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. BNI LIFE KP. Lampung ?
3. Apakah *Responsivenees* (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. BNI LIFE KP. Lampung ?
4. Apakah *Reliability* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. BNI LIFE KP. Lampung ?
5. Apakah *Assurance* (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. BNI LIFE KP. Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang Lingkup subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang dan membeli produk asuransi jiwa PT. BNI LIFE KP. Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. BNI LIFE KP. Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Lokasi

Ruang lingkup lokasi penelitian ini adalah kantor pemasaran PT. BNI LIFE KP. Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah peneliti diatas maka tujuan penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui Apakah *Tangible* (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. BNI LIFE KP. Lampung ?
2. Untuk mengetahui apakah *Emphanty* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. BNI LIFE KP. Lampung ?
3. Untuk mengetahui apakah *Responsivenees* (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. BNI LIFE KP. Lampung ?
4. Untuk mengetahui apakah *Reliability* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. BNI LIFE KP. Lampung ?
5. Untuk mengetahui apakah *Assurance* (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. BNI LIFE KP. Lampung ?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Memberikan kontribusi atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pemakaian produk PT. BNI LIFE KP. Lampung.

1.5.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen untuk pembuatan keputusan dalam rangka peningkatan penjualan

1.5.3 Manfaat Bagi Institut

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama bagi para mahasiswa/mahasiswi Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya bagi mahasiswa yang mengambil konsentrasi pemasaran.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif objek penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan mengenai analisis data dan hasil serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang simpulan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRA