

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan peningkatan taraf hidup seseorang, maka kebutuhan hidup seseorang tidak lagi terbatas pada kebutuhan fisiologis saja. Dengan demikian, kebutuhan akan keselamatan yang aman dan perlindungan saat ini juga semakin terasa. Sesuai dengan hierarki kebutuhan bahwa ada 5 kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan keselamatan, kebutuhan social, kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan akan aktualisasi diri. Menganggap kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai kemungkinan yang dapat menimbulkan kerugian. Dengan memiliki asuransi merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan akan rasa aman atas faktor ketidak pastian yang mungkin terjadi pada seseorang.

Tidak sedikit orang yang masih kebingungan atau ragu-ragu untuk menyatakan atau sekedar mengamini bahwa asuransi itu penting. Beragam ketakutan yang ada menciptakan keraguan tersendiri dalam benak setiap orang sehingga enggan untuk membeli asuransi. Sebetulnya banyak sekali manfaat asuransi bagi kehidupan seseorang, dan selama ini masih banyak yang salah untuk melangkah dalam menentukan pilihan asuransinya. Tentunya, untuk menentukan asuransi yang tepat adalah dengan cara mengenali terlebih dahulu mengenai kebutuhan, jenis dan karakteristik produk, beserta manfaat yang bisa di dapatkan.

Dalam Undang-undang No. 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian. Menyebutkan bahwa perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang di pertanggungkan.

Setiap perusahaan asuransi tentu nya mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Kesuksesan tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Dalam istilah asuransi kata premi yang berarti uang kontribusi adalah sejumlah uang yang di bayarkan oleh nasabah atau pemegang polis kepada perusahaan asuransi sehubungan dengan adanya perjanjian pertanggunggan. Dimana dana tersebut terbagi menjadi tiga bagian dalam asuransi jiwa yaitu premi dasar, dana investasi dan biaya admin. Uang kontribusi atau yang biasa disebut premi bisa dibayarkan secara bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan tergantung cara bayar mana yang di rasa sanggup dilakukan oleh si nasabah atau pemegang polis.

Manfaat yang tidak sesuai dengan tarif premi yang dibayarkan nasabah akan berujung pada meningkatnya jumlah nasabah yang menutup polis dikarenakan oleh ketidakmampuan nasabah dalam membayar sejumlah uang untuk produk asuransi yang dipilihnya. Banyak hal-hal yang dapat mempengaruhi nasabah dalam memilih perusahaan asuransi, salah satunya adalah kualitas pelayanan terhadap calon nasabah tersebut. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan

nasabah. Manfaat kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keunggulan suatu produk, jasa yang melalui beberapa indikator seperti bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, empati dan jaminan. Suatu lembaga atau perusahaan yang baik jika memiliki servis yang baik kepada nasabahnya sehingga mampu meningkatkan daya minat konsumen dalam memilih atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut.

Kualitas pelayanan juga ditentukan oleh keadaan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Ada dua aspek pelayanan yang dimaksud, pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Sebagai salah satu perusahaan asuransi di Indonesia, PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG yang juga dikenal sebagai (SMiLe), tentunya memiliki kualitas pelayanan yang baik yang dijadikan panduan oleh para agent asuransi dalam memasarkan produk asuransi kepada nasabah. Beberapa pelayanan yang sudah diterapkan kepada nasabah diantaranya, mengutamakan pelayanan kepada nasabah dengan sopan, ramah, simpatik, dan memuaskan baik kepada nasabah, menciptakan lingkungan perusahaan yang bekerja dengan jujur, teliti, serius, bersemangat, serta cepat dalam membantu nasabah atau pemegang polis apabila kesulitan dalam memahami produk asuransi tersebut.

Dengan adanya premi atau uang kontribusi yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, maka mampu meningkatkan daya minat menjadi nasabah. Salah satu factor selain premi yang tidak membebani nasabah, sebuah lembaga atau perusahaan juga harus mampu menciptakan pelayanan yang semaksimal mungkin. Kualitas pelayanan tentunya diberikan sebaik mungkin agar nasabah tidak merasa di kecewakan dan di abaikan oleh perusahaan ataupun agent asuransinya.

Dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Jiwa Pada PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Medan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu:

1. Premi asuransi masih belum sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan yang dimiliki nasabah.
2. Kualitas pelayanan belum maksimal untuk melayani nasabah.
3. Keputusan pembelian masih bukan karna kebutuhan.

1.3 Batasan Masalah

Menghindari kesalahpahaman, ada beberapa hal yang perlu di batasi dalam penelitian ini guna menghindari salah penafsiran. Penelitian ini berupaya meneliti

tentang keputusan seorang nasabah atau pemegang polis dalam memilih dan menggunakan jasa asuransi yang berdasarkan dari premi serta serangkaian pelayanan seperti fasilitas fisik, keramahan pegawai yang diberikan pihak Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG cabang Medan.

Agar dalam penyusunan ini dapat mencapai sasaran dan tujuan yang di harapkan, maka penelitian ini hanya dibatasi pada pengaruh premi dan kualitas pelayanan saja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dari masalah diatas, maka rumusan masalah yang penulis kemukakan adalah :

1. Apakah premi asuransi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian polis asuransi jiwa Sinarmas MSIG cabang Medan ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian polis asuransi jiwa Sinarmas MSIG cabang Medan ?
3. Apakah premi asuransi dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian polis asuransi jiwa Sinarmas MSIG cabang Medan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang di jelaskan maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis pengaruh premi asuransi apakah berpengaruh positif dan signifikan

terhadap keputusan pembelian polis asuransi jiwa Sinarmas MSIG cabang Medan.

2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian polis asuransi jiwa Sinarmas MSIG cabang Medan.
3. Menganalisis pengaruh premi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian polis asuransi jiwa Sinarmas MSIG cabang Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan dan menerapkan teori yang diperoleh dengan praktek yang ada dalam dunia usaha.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan dan pertimbangan pengambilan keputusan bagi perusahaan sebagai alternatif yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengatasi permasalahan mengenai besarnya premi dan kualitas pelayanan.
3. Bagi akademis, sebagai bahan masukan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian sejenis.