

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu bertahan harus dapat memberikan kepada para pelanggan produk baik barang maupun jasa yang bermutu lebih baik, harga bersaing, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Perkembangan dunia baik yang menyangkut dunia usaha maupun jiwa manusia menyebabkan manusia berusaha untuk menjaga kelangsungan hidupnya dengan menyusun berbagai program dan rencana. Salah satu usaha yang ditempuh oleh suatu perusahaan atau perorangan untuk mengatasi kemungkinan kerugian yang terjadi di masa yang akan datang menyangkut usaha maupun jiwanya yaitu dengan memakai jasa asuransi.

Sehubungan dengan itu dibutuhkan hadirnya usaha peransuransian yang tangguh yang dapat menampung kerugian yang timbul oleh adanya berbagai resiko. Kebutuhan akan asuransi dalam tata usaha peransuransian juga merupakan salah satu saran financial dalam tata kehidupan ekonomi rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko financial yang timbul sebagai akibat dari resiko yang paling mendasar yaitu, resiko alamiah datangnya

kematian, maupun dalam menghadapi berbagai resiko harta benda yang dimiliki. Salah satu usaha peransuransian yang ada di Pekanbaru adalah AJB. Bumi Putra 1912 Pekanbaru yang menawarkan produk jasa Asuransi Jiwa.

Asuransi pada dasarnya berusaha mengurangi berbagai konsekuensi yang tidak pasti dari suatu keadaan yang merugikan, yang salah diperkirakan sebelumnya sehingga biaya atau akibat financial dari kerugian tersebut menjadi pasti atau relevan pasti.

Salah satu jenis usaha asuransi yang ada di Indonesia adalah Asuransi Jiwa. Asuransi jiwa merupakan proteksi terhadap kerugian financial akibat hilangnya kemampuan menghasilkan pendapatan yang disebabkan oleh kematian, maupun lanjut usia. Perbedaan yang esensial antara Asuransi Jiwa dengan lainnya adalah Asuransi Jiwa mempunyai fungsi perlindungan dan investasi.

Asuransi Pendidikan sendiri memberi manfaat yang sangat besar bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan Orang tua memikirkan masa depan Putra-Putri mereka. Oleh karena itu mereka mengambil asuransi pendidikan.

Asuransi merupakan sarana utama dalam mengelola resiko dalam kehidupan sosial maupun ekonomi masyarakat dewasa ini. Asuransi dalam kegiatannya mengadakan penawaran atau menawarkan suatu perlindungan pada masa yang akan datang kepada individu atau kelompok masyarakat atas suatu peristiwa yang tidak pasti.

Menyadari hal tersebut di atas, tampak betapa pentingnya usaha pemahaman akan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen

dalam pencapaian keberhasilan pemasaran, yaitu: Dimensi *tangible* atau bukti langsung yang meliputi penampilan gedung, interior bangunan dan penampilan karyawan, dimensi *reliability* atau kehandalan yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness* atau daya tanggap yang meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance* atau jaminan yang meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta dimensi *empathy*, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen (**Tjiptono dalam Wikaningtyas, 2007: 52**).

Perusahaan Asuransi merupakan sebuah perusahaan yang menjual jasa (*service*) maka kualitas pelayanan merupakan kunci sukses utama sebuah perusahaan asuransi. Jasa yang dijual dapat tercermin pada sumber daya manusia yang bekerja di perusahaan tersebut, sejauh mana kecepatan dan ketepatan pelayanan mulai dari penerbitan polis hingga pembayaran manfaat asuransi yang telah dijanjikan kepada pemegang polis. Jiwasraya sebagai perusahaan asuransi tentu juga sadar betul akan pentingnya kualitas pelayanan bagi konsumennya, itu sebabnya berbagai upaya telah dan akan terus dilakukan perusahaan demi meningkatkan kualitas layanannya.

Asuransi jiwa diadakan untuk menghindari ketidakpastian terhadap suatu kerugian yang diderita akibat suatu musibah (risiko), yang mana risiko itu kemudian dilimpahkan kepada penanggung (perusahaan asuransi),

sehingga keluarga yang menjadi tertanggung tidak menanggung risiko sehubungan dengan adanya musibah yang terjadi. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan asuransi.

Sebagai bahan pertimbangan untuk melihat Perubahan Jumlah Pelanggan Asuransi Jiwa Pendidikan, dipaparkan dalam Tabel 1.1

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Polis Asuransi Pada Asuransi Jiwa Pendidikan Tahun 2009 – 2013.

Tahun	Jumlah Pelanggan Dan Jangka Waktu Polis Asuransi					Total
	1 Tahun	3 Tahun	6 Tahun	9 Tahun	12 Tahun	
2009	25	43	62	84	96	310
2010	96	106	78	125	197	602
2011	197	249	299	319	186	1250
2012	186	329	360	400	481	1756
2013	481	143	286	305	221	1436
Jumlah	955	870	1085	1233	1181	5354

Sumber : PT.Asuransi Bumi Putra 1912,2013

Berdasarkan tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa pelanggan Polis Asuransi jiwa bumi putra 1912 mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Dari tahun 2009 hingga tahun 2012 terus mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Tetapi pada tahun 2013 mengalami penurunan jumlah pelanggan dari 1756 pada tahun 2012 menjadi 1436 pada tahun 2013.

Kemungkinan masalah utama AJBbumipetra adalah Kelemahan dalam mempromosikan produk Asuransinya, biasanya dalam mempromosikan produknya Perusahaan Asuransi Jiwa menggunakan bauran Promosi. Sebagai sarana Promosi dalam hal ini peneliti ingin Meneliti sarana promosi yang telah dipakai pada AJB. Asuransi Pendidikan (Beasiswa) dalam mempromosikan produknya sehingga dapat meningkatkan Jumlah nasabah.

Masalah utama dalam memasarkan Asuransi Jiwa adalah tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah terhadap pentingnya asuransi, solusi alternatif untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan mempromosikan asuransi jiwa sebagai bagian dari pengeluaran rumah tangga. Oleh karena itu perusahaan perlu menerapkan strategi bauran promosi yang tepat dan terencana sehingga mampu meningkatkan keuntungan.

Peranan bauran promosi dalam bisnis Asuransi Jiwa adalah untuk mengkomunikasikan program Asuransi Jiwa, dimana masyarakat belum mengetahui manfaat Asuransi Jiwa secara umum. Salah satu manfaat umum Asuransi Jiwa adalah mengurangi resiko ketidakpastian hidup. Hasil alternatif strategi yang memiliki prioritas tertinggi diharapkan dapat membantu AJB Pendidikan (Basiswa) Bumiputera 1912 Pekanbaru.

Maka berdasarkan uraian diatas dijelaskan sebelumnya penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam suatu penelitian yang berjudul **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Asuransi Jiwa (Pendidikan) Pada AJB Bumi Putra 1912 Pekanbaru Cabang Sukajadi”**

1.2. Rumusan Masalah :

Dari latar belakang diatas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Produk Asuransi Jiwa Pendidikan pada AJB.Bumi Putra 1912 Pekanbaru Cabang Sukajadi?

2. Variabel Manakah Promosi dan Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Yang Paling dominan Terhadap Keputusan Pembelian Asuransi Jiwa Pendidikan pada AJB. Bumiputera 1912 Pekanbaru Cabang Sukajadi.?

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan Asuransi Jiwa Pendidikan pada AJB BumiPutera 1912 Pekanbaru Cabang Sukajadi.
2. Untuk mengetahui variabel manakah promosi dan kualitas pelayanan Memiliki Pengaruh Yang Paling dominan Terhadap Keputusan Pembelian Asuransi Jiwa Pendidikan pada AJB. Bumiputera 1912 Pekanbaru Cabang Sukajadi.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan mengenai promosi terutama dalam proses pengambilan keputusan pembelian.

2. Bagi Pihak perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan manajemen khususnya yang

berkaitan dengan konsumen, sehingga dapat menerapkan strategi yang efektif untuk meningkatkan jumlah konsumen dimasa yang akan datang.

3. Bagi pembaca atau peneliti berikutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pembanding bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian dibidang pemasaran khususnya tentang Promosi.

1.4. Sistematika Penulisan

Agar penulisan sekripsi sistematis dan terarah maka dibuatlah rencana susunan sistematis penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sedangkan pada bagian akhir dijelaskan secara singkat mengenai sistematis penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang talaah pustaka (Teori), Pandangan Islam, Penelitian Terdahulu, Hipotesis, Krangka Pemikiran, Variabel Penelitian,Operasional Variabel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan diuraikan tentang ruang lingkup penelitian, lokasi penelitian, simpel penelitian, Variabel Penelitian, Metode pengumpulan data, Uji Validitas dan reliabilitas dan metode analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang uraian tentang sejarah singkat dan struktur organisasi perusahaan, aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini disajikan tentang analisis, interpretasi dan pembahasan yang mengacu pada hasil pengolahan data yang dilakukan sehingga akan dapat menjawab secara ilmiah permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang uraian hasil penelitian secara ringkas yang dituang dalam bentuk kesimpulan dan saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian serta bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan sesuai dengan topik penelitian ini