

BAB I

PENDAHULUAN

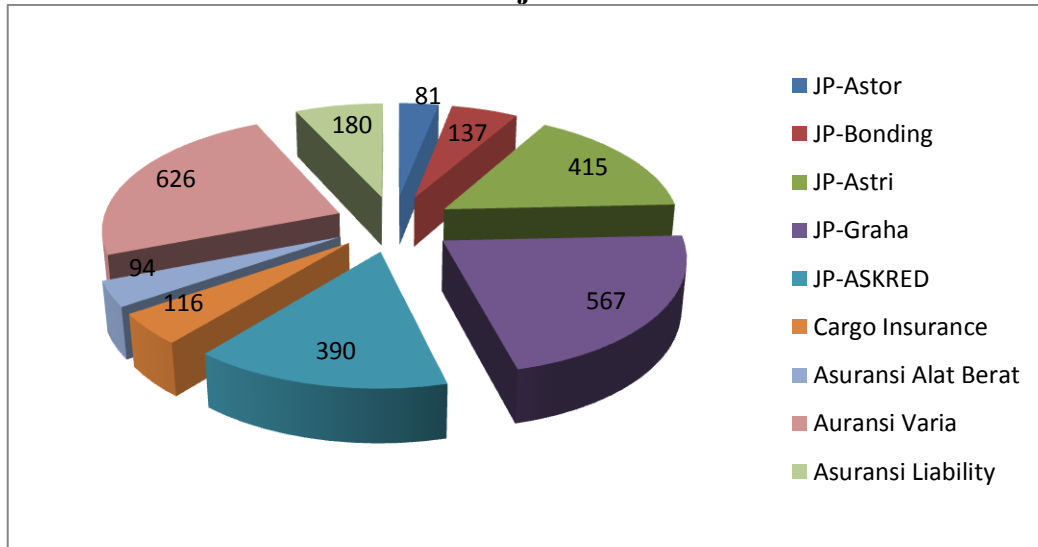
1.1 Latar Belakang Masalah

Asuransi mempunyai peran penting terkait dengan kemampuannya sebagai lembaga penerima pemindahan risiko (*transfer of risk*) masyarakat serta lembaga penghimpun dan penyerap akumulasi dana masyarakat. Konsep tersebut sejalan dengan beberapa hasil studi yang telah dilakukan pada beberapa negara lain di Asia yang menunjukkan bahwa industri asuransi menjadi salah satu pilar dalam pertumbuhan ekonomi (Prihantoro, *et.al.*, 2013).

Salah satu perusahaan asuransi yang ada di Indonesia yaitu Asuransi Jasaraharja Putra. Asuransi Jasaraharja Putra merupakan anak perusahaan dari PT. Jasaraharja dan saat ini Asuransi Jasaraharja Putra telah memiliki 27 Kantor Cabang dan 87 Kantor Pemasaran yang tersebar di seluruh nusantara dan termasuk salahsatunya di Kota Padang dengan misi yang diusungnya yaitu “Menyediakan Produk Tepat Guna dengan Pelayanan Prima”

Terdapat 10 produk unggulan yang ditawarkan oleh Asuransi Jasaraharja Putra yaitu JP-Astor, JP-Bonding, JP-Astri, JP-Graha, JP-ASKRED, Cargo Insurance, Asuransi Alta Berat, Asuransi Varia, dan Asuransi Liability. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Asuransi Jasaraharja Putera Padang (2017) diketahui jumlah nasabah pada 10 produk unggulan yang ditawarkan oleh Asuransi Jasaraharja Putra dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut:

Gambar 1.1
Diagram Data Nasabah dari 10 Produk Unggulan
Asuransi Jasaraharja Putra Tahun 2016



Sumber : Asuransi Jasaraharja Putera Padang (2017)

Dari Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa dari 10 produk unggulan yang ditawarkan oleh Asuransi Jasaraharja Putra, Asuransi JP-Astor yang memiliki jumlah nasabah paling sedikit pada tahun 2016 yaitu sebanyak 81 orang nasabah. JP-Astor merupakan asuransi untuk kendaraan mobil dan motor. JP-Astor memberikan jaminan atas risiko-risiko kerusakan dan atau kehilangan dari kendaraan itu sendiri, aksesoris kendaraan, tanggung jawab hukum kepada pihak ke III (apabila kendaraan menabrak pihak lain) serta risiko kecelakaan pada penumpang, pengemudi atau tanggung jawab hukum kepada penumpang. Adapun jumlah nasabah dari JP-Astor pada periode 2013 sampai dengan 2016 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Data Nasabah JP-Astor Asuransi Jasaraharja Putera Padang
Periode Tahun 2013 s/d 2016

No	Tahun	Jumlah Nasabah (Orang)	Pertumbuhan (%)
1	2012	224	
2	2013	196	-14.3
3	2014	159	-23.3
4	2015	137	-16.1
5	2016	81	-69.1
Total		797	

Sumber : Asuransi Jasaraharja Putera Padang (2017)

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah nasabah dari produk asuransi JP-Astor Jasaraharja Putera Padang, dan hal ini tentu bukanlah hal yang baik bagi perusahaan karena jika jumlah nasabah terus mengalami penurunan maka akan berdampak kepada pendapatan perusahaan. Kotler (2009) mengungkapkan bahwa kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Penurunan jumlah nasabah JP-Astor Jasaraharja Putra mengindikasikan bahwa nasabah kurang merasa puas dengan produk asuransi yang ditawarkan oleh perusahaan. Rendahnya kepuasan nasabah asuransi JP-Astor Jasaraharja Putra tentu ada faktor yang mempengaruhinya dan hal ini diduga karena adanya pengaruh dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan premi asuransi.

Sembiring *et al* (2014) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan, Finora (2017) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Hal ini berarti jika pelayanan yang diberikan

berkualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan maka tingkat kepuasan dari nasabah akan meningkat, dan jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepada kepuasan nasabah.

Variabel lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu kepercayaan. Muhammad (2009:26) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi di mana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain. Mengenai pengaruh dari kepercayaan terhadap kepuasan, Setiawan et al (2016) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti ketika nasabah yakin dengan kinerja dan integritas serta keandalan dari perusahaan maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

Variabel berikutnya yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu premi asuransi. Darmawi (2004) menjelaskan bahwa premi asuransi merupakan harga yang harus dibayarkan oleh nasabah kepada perusahaan. Pengaruh premi asuransi terhadap kepuasan nasabah diungkapkan oleh Adisaputro *et al* (2013) bahwa premi asuransi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti jika harga yang dibayarkan oleh nasabah pada premi asuransi sesuai dengan tanggungan atas kerugian yang akan diterimanya maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

Untuk mengetahui fenomena mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan premi asuransi, peneliti melakukan observasi awal dengan menyebarkan

angket kepada 30 orang nasabah asuransi JP-Astor Jasaraharja Putra. Adapun hasil observasi awal yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Data Observasi Awal dari penyebaran Angket

No	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Variabel Kualitas Pelayanan (X1)						
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan asuransi JP-Astor Jasaraharja Putera Padang	0	4	21	5	0
Variabel Kepercayaan (X2)						
2.	Saya mempercayakan jaminan perlindungan kendaraan bermotor kepada Asuransi Jasaraharja	3	4	19	4	0
Variabel Premi Asuransi (X₃)						
3.	Premi dari asuransi JP Astor dapat diterima jika dibandingkan kerugian yang akan di alami nantinya jika tidak memiliki asuransi	0	6	13	11	0

Sumber : data diolah, 2017

Dari Tabel 1.2 pada variabel kualitas pelayanan dapat dilihat jawaban yang paling banyak adalah cukup dimana 21 orang responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan asuransi JP-Astor Jasaraharja Putera Padang. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh asuransi JP-Astor Jasaraharja Putera Padang tidak seperti yang diharapkan oleh nasabah dan oleh sebab itu kualitas pelayanan asuransi JP-Astor Jasaraharja Putera Padang hanya masuk pada kriteria cukup. Kurangnya kualitas pelayanan dari Asuransi Jasaraharja Putra seperti ketika nasabah datang ke kantor Asuransi Jasaraharja Putra, nasabah harus menunggu marketingnya datang untuk menjelaskan produk, dan pihak Asuransi

Jasaraharja Putra juga kurang menjelaskan secara detail klaim dari produk asuransi sehingga nasabah tidak memperoleh informasi secara mendetail.

Pada variabel kepercayaan, jawaban yang paling banyak adalah cukup, dimana 19 orang nasabah menyatakan cukup mempercayakan jaminan perlindungan kendaraan bermotor mereka kepada asuransi JP-Astor Jasaraharja Putera Padang. Hal ini berarti, nasabah tidak memiliki kepercayaan yang penuh kepada asuransi JP-Astor Jasaraharja Putera Padang dalam memberikan perlindungan kepada kendaraan nasabah. Rendahnya kepercayaan dari nasabah dapat dilihat dari jumlah nasabah asuransi JP-Astor yang terus berkurang, jika nasabah percaya dengan perusahaan maka nasabah tentu akan tetap kembali menjadi nasabah asuransi JP-Astor Jasaraharja Putera, hal tersebut dikarenakan proses percepatan klaiman yang cukup lama sementara nasabah membutuhkan kendaraannya untuk beraktivitas, dan akhirnya kebanyakan nasabah memakai dananya dulu untuk memperbaiki kerusakan dari kendaraannya hingga nanti dana dari Jasaraharja Putera Padang cair. Hal ini tentu saja dapat membuat rasa percaya nasabah terhadap perusahaan menjadi berkurang. Dan hal lainnya yaitu tidak semua resiko dan kerusakan kendaraan yang dialami oleh nasabah di tanggung oleh perusahaan, dan hal ini tentu saja akan membuat nasabah menjadi kecewa terhadap perusahaan.

Kemudian pada variabel premi, diketahui bahwa jawaban yang banyak adalah cukup, dimana 13 orang nasabah menyatakan bahwa nasabah cukup menerima premi yang diberikan oleh asuransi JP Astor jika dibandingkan kerugian yang akan di alami nantinya jika tidak memiliki asuransi. Hal ini berarti

premi dari JP-Astor Jasaraharja Putera Padang tidak seperti yang diharapkan oleh nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas serta mengingat pentingnya menciptakan kepuasan pelanggan terlebih pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti perusahaan Asuransi Jasaraharja Putera, karena nasabah yang merasa puas dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan maka mereka akan kembali menggunakan jasa perusahaan. Tatapi fenomena yang terjadi, jumlah nasabah Asuransi Jasaraharja Putera pada produk asuransi JP-Astor mengalami penurunan dan hal ini dapat dikatakan bahwa nasabah kurang merasa puas dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan, dan hal ini diduga ada pengaruh dari kualitas pelayananm kepercayaan dan premi asuransi. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Premi Asuransi terhadap Kepuasan Nasabah JP-Astor Asuransi Jasaraharja Putera.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan maka di rumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah JP-Astor Asuransi Jasaraharja Putera?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah JP-Astor Asuransi Jasaraharja Putera?
3. Apakah premi asuransi berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah JP-Astor Asuransi Jasaraharja Putera?

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian di lakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah JP-Astor Asuransi Jasaraharja Putera
2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan Nasabah JP-Astor Asuransi Jasaraharja Putera
3. Untuk menganalisis pengaruh premi asuransi terhadap kepuasan Nasabah JP-Astor Asuransi Jasaraharja Putera

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini bermanfaat sebagai masukan dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan penjualan produk asuransi dan sebagai masukan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan premi asuransi terhadap kepuasan Nasabah JP-Astor Asuransi Jasaraharja Putera.

2. Bagi akademik

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademis untuk dapat di jadikan bahan referensi dalam melakukan penelitian sejenis mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan premi asuransi yang mempengaruhi kepuasan nasabah.