

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi atau pertanggungan menjadi sesuatu yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, dimana sebagian besar masyarakat Indonesia sudah melakukan perjanjian dengan perusahaan asuransi, baik perusahaan asuransi milik negara maupun milik swasta nasional. Walaupun banyak metode untuk menangani risiko, namun asuransi dianggap metode yang paling tepat dipakai.

Asuransi dinilai sangat penting bagi beberapa kalangan, yang beranggapan bahwa asuransi dapat memproteksi dirinya dari berbagai kejadian yang tidak diinginkan. Asuransi sangat besar artinya pada masa sekarang ini, asuransi dapat memberikan rasa terjamin atau rasa aman bagi setiap individu ataupun kelompok. Hal ini dikarenakan seseorang akan terlepas dari

kekhawatiran apabila tertimpa kerugian akibat suatu peristiwa yang tidak diharapkan. Masyarakat yang sadar akan nilai kegunaan lembaga asuransi atau pertanggungan sebagai lembaga pelimpahan risiko, maka setiap kemungkinan bahaya yang menderita kerugian pasti diasuransikan atau dipertanggungkan. Hampir setiap gerak dan aktivitas baik pribadi atau badan-badan usaha selalu dilindungi oleh suatu perjanjian pertanggungan yang mereka ikuti, atau dengan perkataan lain setiap kemungkinan risiko selalu dipertanggungkan, sehingga semakin orang merasa tidak aman, semakin pula orang tersebut berusaha mengasuransikan segala kemungkinan risiko yang mungkin timbul, makin banyak yang merasa tidak aman makin banyak pula yang mengalihkan risiko kepada perusahaan asuransi.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya manfaat asuransi membuat perusahaan asuransi menciptakan berbagai produk-produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan dan kegunaan

bagi calon pesertanya. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, produk yang ditawarkan secara kompatibel akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan dan citra perusahaan. Peserta akan menjatuhkan pilihan dan merasa puas kepada perusahaan asuransi yang mampu memberikan produk yang baik, karena mereka menggunakan jasa asuransi dalam jangka waktu tertentu, sehingga kualitas produk menjadi hal yang sangat penting.

Produk asuransi merupakan produk finansial yang berguna untuk melindungi individu atau kelompok dari resiko kerugian yang terjadi dalam proses kehidupan sehari-hari.¹ Produk asuransi menjadi sebuah unsur yang penting dalam sebuah perusahaan asuransi, dimana produk asuransi dijadikan sebagai tolak ukur calon peserta yang akan mengikuti program asuransi.

Produk yang dihasilkan perusahaan asuransi sangat penting artinya bagi calon peserta, hal ini

¹ <https://www.cermati.com> diunduh pada 14 April 2019, pukul 08:14 WIB.

dikarnakan pada umumnya peserta lebih menginginkan produk asuransi yang lebih banyak manfaatnya, efisien, serta harga premi yang terjangkau.

Produk yang dihasilkan dari berbagai perusahaan asuransi sangatlah banyak, perusahaan berlomba untuk mrenciptakan produk yang berkualitas dengan tujuan agar pesertanya mencapai kepuasan terhadap produk yang dimiliki sehingga calon peserta asuransi akan terus membeli produknya dibandingkan dengan produk perusahaan asuransi yang lain.

Menciptakan sebuah citra nilai kepuasan terhadap suatu produk yang dimiliki perusahaan tidaklah mudah, perusahaan harus memenuhi unsur-unsur dan kriteria-kriteria produk. Perkembangan dunia asuransi mengharuskan perusahaan untuk mengeluarkan kemampuan dalam mendesain produknya.

Kepuasan peserta menjadi sangat bernilai bagi perusahaan, sehingga tidak heran jika selalu ada slogan bahwa pembeli adalah raja yang perlu dilayani dengan

sebaik-baiknya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.² Perusahaan akan terus bersaing untuk menambah jumlah pesertanya agar lebih banyak, perusahaan berusaha menjadikan produk yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pesertanya sehingga menimbulkan suatu kepuasan dengan harapan bahwa pesertanya akan bersedia untuk kembali membeli produknya sesuai dengan kebutuhan, hal ini merupakan salah satu factor penentu keberhasilan dari suatu perusahaan. Dengan memberikan nilai kepuasan terhadap pesertanya melalui kualitas produk yang dimiliki dan rasa aman bagi pesertanya, maka perusahaan akan dapat memberikan nilai kepuasan bagi peserta dan sebaliknya. Demikian juga yang terjadi pada PT. Bumida Cabang Serang. untuk memberikan kepuasan terhadap peserta asuransi mahasiswako perusahaan harus dapat memberikan produk yang terbaik,

² Thamrin Addullah dan Francis Tantri, 2012, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada) hal. 38\

efisien, dan fleksibel kepada para pesertanya. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk Asuransi Mahasiswakoe Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta PT Bumida Cabang Serang.**

B. Identifikasi Masalah

Setelah diidentifikasi dari data peserta asuransi mahasiswakoe pada PT Bumida Cabang Serang, menunjukkan bahwa terjadi perubahan jumlah peserta dari tahun ketahun yang memperlihatkan kecenderungan fluktuatif. Berdasarkan judul yang penulis angkat, maka identifikasi yang penulis temukan adalah kualitas produk asuransi mahasiswakoe terhadap tingkat kepuasan peserta pada PT Bumida Cabang Serang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, penulis membatasi penulisan dikarenakan adanya keterbatasan waktu, biaya, dan sarana yang ada. Maka penulis melakukan pembatasan masalah

dalam penelitian ini hanya pada pembahasan kualitas produk asuransi mahasiswakoe dan tingkat kepuasan peserta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimanakah pengaruh kualitas produk asuransi mahasiswakoe yang dimiliki oleh PT. Bumida Cabang Serang terhadap tingkat kepuasan peserta?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas produk asuransi mahasiswakoe terhadap tingkat kepuasan peserta PT Bumida Cabang Serang.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terhadap kualitas produk asuransi mahasiswakoe yang dimiliki oleh PT Bumida Cabang Serang adalah sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini peneliti dapat mengetahui lebih luas dan mendalam tentang sejauh mana pengaruh kualitas produk asuransi mahasiswa terhadap tingkat kepuasan peserta pada PT Bumida Cabang Serang.

2. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penelitian ini peneliti dapat memberikan wawasan atau pengetahuan mengenai pentingnya kualitas produk asuransi mahasiswa terhadap tingkat kepuasan peserta pada PT Bumida Cabang Serang.

3. Bagi PT Bumida Cabang Serang

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi penelitian yang bermanfaat bagi perusahaan dan dapat meningkatkan kepuasan peserta terhadap perusahaan.

4. Bagi Akademik dan Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan referensi perpustakaan di kampus mengenai kualitas produk asuransi mahasiswa terhadap tingkat kepuasan peserta dan menjadi referensi, bahan pembandingan penelitian lain serta dapat memberi sumbangsih pemikiran

5. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca karena selain menambah ilmu pengetahuan juga dapat menambah wawasan yang luas tentang pengaruh kualitas produk asuransi mahasiswa terhadap tingkat kepuasan peserta.

G. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari penelitian terhadap objek yang sama atau pengulangan terhadap suatu penelitian yang sama, juga menghindari anggapan plagiasi terhadap karya tertentu maka perlu dilakukan review terhadap kajian

yang pernah ada. Berikut adalah hasil-hasil penelitian yang relevan :

- a. Dwi Wahyuni (2010) melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pembeli rumah tipe 36 di perumahan bumi mungli permai PT. Gunung Batu Utama Jember). Hasil penelitian ini adalah kualitas produk yang meliputi sikap secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pembelian.
- b. Enggal Sri Wardin Lingsih, Lidya Angelia, dan Lisa Aulia (2011) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pembelian computer notebook dilingkungan mahasiswa BINUS internasional. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kedua variable mempunyai pengaruh terhadap pembelian computer notebook.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan ini ditulis dalam lima bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab pembahasan. Secara sistematika isi dari proposal skripsi ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, ujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran hipotesis, metode penelitian dan Sistematika Pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORITIK

Bab ini memuat tentang pengertian kepuasan peserta, strategi untuk meningkatkan kepuasan peserta, cara mengukur kepuasan peserta, sebab-sebab munculnya ketidakpuasan, factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta, dimensi kepuasan, pengertian kualitas produk, dimensi kualitas produk.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan jenis penelitian, metode dalam penelitian, sumber data, sampel dan operasional variabel.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan tentang Gambaran Umum PT. Bumida Cabang Serang dan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran.