

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Diera globalisasi dan era yang modern, kegiatan manusia sangat beragam dan kompleks. Semakin majunya teknologi semakin banyak informasi yang didapat oleh seseorang dalam melakukan segala kegiatan dan aktivitas. Dalam melakukan segala kegiatan & aktivitas, setiap orang pasti sadar dirinya perlu diproteksi dari risiko yang disebabkan bermacam aktivitas dan kegiatan dalam kehidupan sehari-hari. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memproteksi diri mengakibatkan semakin banyaknya minat masyarakat terhadap industri asuransi jiwa. Tingginya minat masyarakat terhadap produk asuransi diikuti dengan menjamurnya perusahaan asuransi jiwa di Indonesia. AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia ) menyatakan sudah terdaftar 91 perusahaan asuransi yang menjadi anggota AAJI.

Pekembangan industri asuransi di Indonesia meningkat diikuti dengan pertumbuhan pendapatan premi yang dicatat oleh AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) yakni pada tahun 2014 adalah 33,3% dari tahun sebelumnya 2013 sebesar 5,8%. AAJI mencatat bahwa tahun 2014 adalah pertumbuhan pendapatan premi yang signifikan dari pada tahun 2013, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia banyak yang melirik jasa asuransi untuk memproteksi diri atau untuk menginvestasikan uangnya.

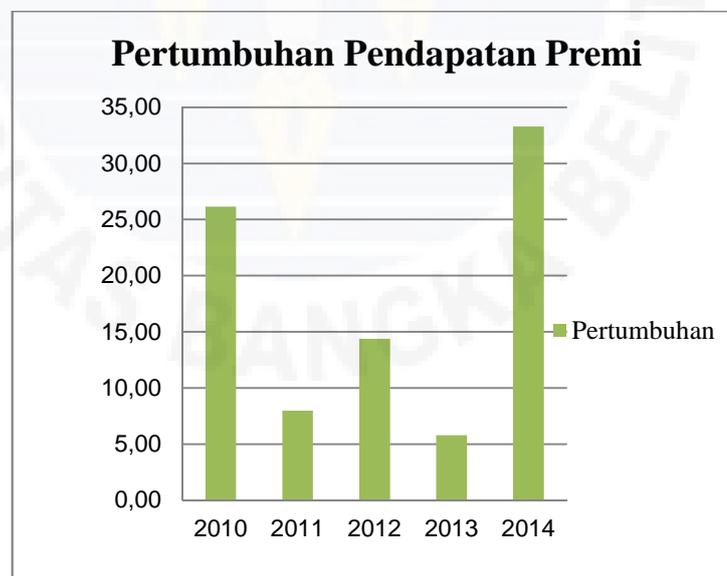
Tabel 1.1

Total Pendapatan Premi Asuransi Jiwa Indonesia 5 Tahun Terakhir (2010-2014)

No	Tahun	Total Pendapatan Premi (dalam rupiah)	Pertumbuhan (%)
1.	2010	102.430.000.000.000	26,14
2.	2011	110.610.000.000.000	7,99
3.	2012	107.730.000.000.000	14,38
4.	2013	113.930.000.000.000	5,8
5.	2014	167.760.000.000.000	33,3

Sumber :Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), 2015

Pada tabel 1.1 menunjukkan pendapatan premi asuransi jiwa di Indonesia selama periode 5 tahun terakhir. Tabel menunjukkan pertumbuhan dimana persentase pertumbuhan premi yang paling menonjol ditahun 2014 yakni 33,3% walaupun pada tahun 2014 Indonesia mengalami krisis ekonomi.



Gambar 1.1

Angka Pertumbuhan Pendapatan Premi Tahun 2010- 2014

Sumber : Diolah penulis, 2015

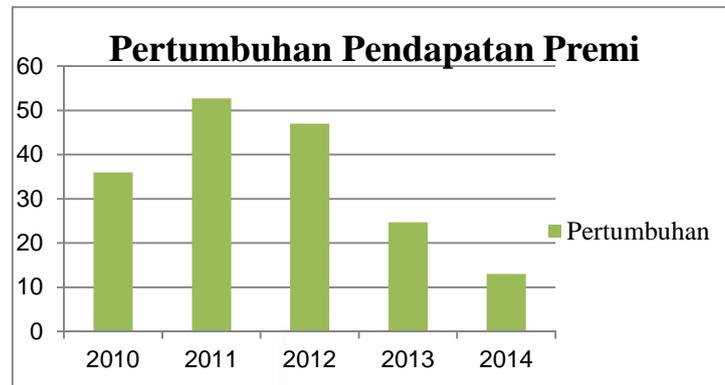
Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia dan menjadi perusahaan asuransi terbaik versi majalah investor tahun 2014 adalah prudential yang sudah berkarir di Indonesia selama 13 tahun. Prudential Indonesia kembali melampaui pertumbuhan industri asuransi di Indonesia. Perusahaan secara konsisten menunjukkan kinerja bisnis yang kuat dengan tetap mengembangkan investasi melalui produk-produk baru dan program layanan nasabah, yang membuat perusahaan mencatatkan rekor tertinggi untuk total pendapatan premi dan pembayaran klaim dan manfaat.

Tabel 1.2  
Pendapatan Premi PT Prudential *Life Assurance* 5 Tahun Terakhir ( 2010 – 2014)

No	Tahun	Total Pendapatan Premi (dalam rupiah)	Pertumbuhan (%)
1.	2010	7.200.000.000.000	36
2.	2011	11.000.000.000.000	52,7
3.	2012	14.840.000.000.000	47
4.	2013	17.500.000.000.000	24,7
5.	2014	19.900.000.000.000	13

Sumber : [www.Prudential.co.id](http://www.Prudential.co.id), 2015

Tabel 1.2 menunjukkan pendapatan premi PT Prudential *Life Assurance* 5 Tahun Terakhir ( 2010 – 2014) yang dimana menunjukkan angka pendapatan premi paling tinggi yang mencapai 19 triliun rupiah dengan angka pertumbuhan sebesar 13%.



Gambar 1.2  
Angka Pertumbuhan Pendapatan Premi PT Prudential *Life Assurance*  
Tahun 2010-2014

Sumber : Diolah penulis (2015)

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan angka pertumbuhan pendapatan premi PT Prudential *Life Assurance* mengalami penurunan akibat krisis keuangan maupun ekonomi yang paling besar di tahun 2014 daripada tahun-tahun sebelumnya. Tahun 2014 kuartal III mencapai Rp19,9 triliun Angka pertumbuhan pendapatan premi paling besar di tahun 2011 dimana angka pertumbuhan mencapai 52,7% dengan total pendapatan Premi Rp11 triliun.

Prudential Indonesia terus menunjukkan komitmen untuk memberikan perlindungan bagi lebih dari 2,4 juta nasabahnya dengan membayar total klaim dan manfaat mencapai Rp9,44 triliun pada tahun 2014. Jumlah ini meningkat sebesar 32% dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya. (<http://www.lensiaindonesia.com>).

*Miracle Agency* merupakan salah satu kantor keagenan *prudential* yang didirikan oleh Johan Wang. Johan Wang mengawali karirnya di *prudential* bermula dari menjadi tenaga pemasaran *Prudential Life Assurance* Pusat, dalam

berkarir di *Prudential* Johan Wang berhasil mencapai titik dimana beliau dapat membuka sebuah kantor keagenan sendiri dimana kantor pertama kali yang beliau buka adalah kantor keagenan di Jakarta. Pada Tahun 2009, Johan Wang melebarkan sayap dengan membuka kantor cabang keagenan di Bangka Belitung yakni Pangkalpinang. Karir *Miracle Agency* Pangkalpinang cukup pesat mengingat banyaknya jumlah nasabah yang memilih menjadi nasabah di *Miracle Agency* Pangkalpinang, serta sempat mendapat penghargaan dari kantor Prudential pusat sebagai kantor keagenan terbaik di daerah Bangka Belitung. Keberhasilan *Miracle Agency* tidak lepas dari kerja keras para leader dan para tenaga pemasaran (agen) serta masyarakat yang semakin sadar akan pentingnya memproteksi diri dan berinvestasi.

Industri asuransi di Indonesia sangat potensial dan terus tumbuh. Krisis keuangan, banyaknya bencana, meningkatnya biaya kesehatan, pendidikan dan kebutuhan di usia pension semakin menyadarkan masyarakat untuk berinvestasi dan memproteksi diri dengan membeli produk asuransi. Semakin banyak perusahaan asuransi dan produk asuransi dewasa ini menjadikan masyarakat sangat selektif dalam memilih perusahaan asuransi. Kesuksesan penjualan suatu perusahaan dinilai dari banyaknya konsumen yang loyal terhadap perusahaan. Untuk membangun loyalitas konsumen, perusahaan harus memiliki komitmen yang tinggi, nilai dan manfaat yang sesuai serta kepercayaan yang tertanam dari konsumen untuk perusahaan. Dalam hal ini bahwa nasabah asuransi akan loyal terhadap perusahaan dan produk asuransi jika nasabah tersebut memiliki kepercayaan bahwa perusahaan asuransi kompeten dan dapat konsisten menepati

janjinya dalam memberikan manfaat perlindungan asuransi kepada nasabahnya. Nasabah juga akan loyal jika terdapat nilai pelanggan dari perusahaan asuransi terhadap nasabahnya ketika nasabah memerlukan, perusahaan akan bertanggung jawab dan siap melayani ketika terjadi keluhan dan permasalahan terhadap produk asuransi, bahkan dalam proses pengajuan klaim atas manfaat asuransi.

Salah satu syarat agar sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan akan terus bertahan pada suatu produk dan suatu perusahaan ketika terdapat kepercayaan nasabah terhadap produk dan perusahaan tersebut dan ketika perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Berdasarkan alasan logis di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Prudential *Miracle Agency* Pangkalpinang** ”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merumuskan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Nilai Pelanggan, Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Asuransi *Prudential Miracle Agency* Pangkalpinang?
2. Bagaimana pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi *Prudential Miracle Agency* Pangkalpinang ?
3. Bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi *Prudential Miracle Agency* Pangkalpinang ?
4. Bagaimana pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi *Prudential Miracle Agency* Pangkalpinang ?

## 1.3 Batasan Masalah

Tujuan pembatasan masalah untuk mempermudah arah dan maksud penelitian ini dilakukan. Untuk itu pada penelitian ini hanya membatasi tentang:

1. Nilai Pelanggan

Peneliti hanya menguji hipotesis mengenai pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah asuransi prudential miracle agency pangkalpinang.

2. Kepercayaan

Peneliti hanya menguji hipotesis mengenai pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah asuransi prudential *Miracle Agency* pangkalpinang.

3. Peneliti hanya meneliti responden yang memiliki polis asuransi prudential.
4. Peneliti hanya meneliti pemegang polis prudential umur  $> 20$  tahun -  $< 55$  tahun
5. Peneliti hanya meneliti pemegang polis yang membeli produk *Pru HS, Pru CBB* dan *Pru PADD*.
6. Peneliti hanya melakukan penelitian di *Miracle Agency* Pangkalpinang yang bergerak pada bidang jasa asuransi jiwa.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menggambarkan bagaimana Nilai Pelanggan, dan Loyalitas Nasabah Asuransi *Prudential Miracle Agency* Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi *Prudential Miracle Agency* Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi *Prudential Miracle Agency* Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi *Prudential Miracle Agency* Pangkalpinang.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai bagaimana cara mengetahui Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi *Prudential Miracle Agency* Pangkalpinang. Penelitian ini juga diharapkan sebagai sumber informasi dan *refrensi* untuk memungkinkan penelitian selanjutnya baik yang bersifat melanjutkan penelitian yang sama maupun untuk melengkapi penelitian dimasa yang akan datang

### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan sebagai sumbangan pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan usaha mempertahankan loyalitas nasabah asuransi *Prudential Miracle Agency* Pangkalpinang.

### c. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan untuk dapat mengetahui kenyataan yang terjadi dan mengamati permasalahan yang dihadapi perusahaan , dan dapat meningkatkan kinerja *Miracle Agency* kedepannya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk lebih mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang isi dari skripsi ini, maka pembahasan dilakukan secara komprehensif dan sistematis yang meliputi:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai pejabaran teori-teori yang melandasi penelitian ini dan beberapa tinjauan pustaka tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang obyek penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian, hipotesis penelitian, pengujian hipotesis dan metode analisis penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil penelitian secara sistematis dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian.