

BAB I

PENDAHULUAN

Pada BAB 1 memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan asumsi penelitian yang digunakan peneliti sebagai pandangan dalam melakukan penelitian mengenai perbaikan pelayanan kualitas di perusahaan asuransi.

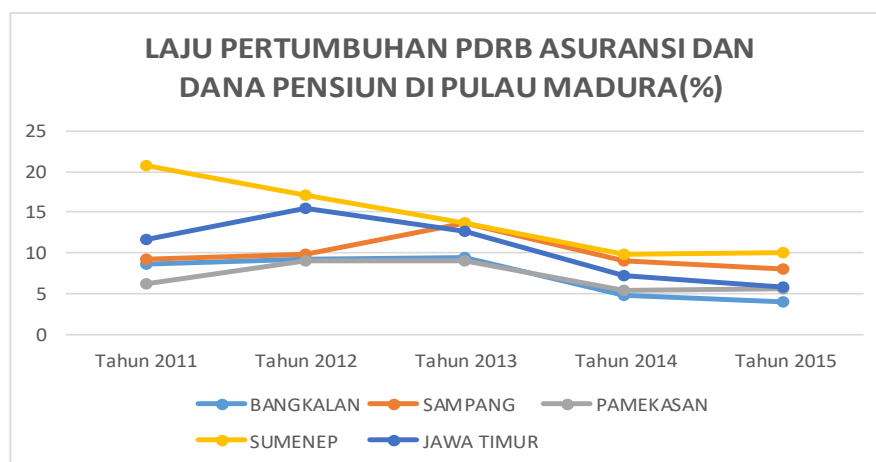
1.1 LATAR BELAKANG

Pemenuhan kebutuhan hidup seseorang yang beraneka ragam dan tak terbatas didasarkan pada hierarki kebutuhan yaitu kebutuhan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan akan aktualisasi diri (Darwin, 2014). Kebutuhan keselamatan sebagai salah satu hierarki kebutuhan tersebut diperhatikan perusahaan asuransi sebagai peluang dimana perusahaan asuransi adalah bisnis jasa yang berfungsi sebagai penghimpun dana masyarakat dalam bentuk pembayaran premi yang dikelola secara profesional dan akan disalurkan disaat pengguna mengalami kejadian terduga maupun tak terduga yang beresiko. Karena semakin hari kian banyak orang yang sadar untuk mempersiapkan ketidakpastian ini, hal tersebut membuat tingkat kepentingan asuransi di mata nasabah semakin meningkat juga dari tahun ke tahun meskipun sempat mengalami penurunan yang tidak begitu signifikan namun terjadi peningkatan signifikan di tahun 2015 yang digambarkan pada tabel pengeluaran per bulan berikut yang dikutip dari buletin BPS dalam Angka 2016.



Gambar 1.1 Pengeluaran rata-rata per kapita per bulan pajak pembayaran dan premi asuransi se Jawa Timur (BPS, 2016)

Adapun laju pertumbuhan asuransi di Kota Bangkalan bisa dilihat pada Gambar 1.2 dimana laju pertumbuhan PDRB untuk sektor usaha asuransi dan dana pensiun di Bangkalan adalah yang paling rendah di tahun 2015 jika dibandingkan dengan wilayah lain di Pulau Madura. Secara peringkat, usaha asuransi yang mengalami pertumbuhan paling pesat dimulai dari Sumenep, Sampang, Pamekasan dan Bangkalan. Bahkan yang memprihatinkan, hanya laju pertumbuhan sektor asuransi Bangkalan yang berada dibawah rata-rata laju pertumbuhan PDRB asuransi dan dana pensiun Jawa Timur. Data berikut bersumber dari BPS PDRB Kab/Kota Jawa Timur menurut lapangan usaha.



Gambar 1.2 Laju pertumbuhan PDRB asuransi dan dana pensiun di Pulau Madura (BPS, 2015)

Usaha asuransi di kota ini dari juga kurang mengalami pertumbuhan yang signifikan jika dilihat dari laju pertumbuhan PDRB (Pendapatan Domestik Regional Bruto) yang cenderung menurun. Justru berkebalikan dengan semakin meningkatnya minat dan kepercayaan masyarakat se Jawa Timur terhadap usaha asuransi seperti pada Gambar 1.1. Dari tabel 1.1, laju pertumbuhan jasa keuangan dan asuransi di Bangkalan, disebutkan di poin nomor 11, terjadi penurunan tajam dari tahun 2013 ke tahun 2015. Di tahun 2013 sebesar 10,15% dan di tahun 2014 sebesar 4,87% dan di tahun 2015 pertumbuhan semakin melambat meskipun pertumbuhannya positif yaitu sebesar 3,31%. PDRB merupakan indikator yang dapat menggambarkan tingkat pertumbuhan sektor ekonomi di suatu daerah atau peranan sektor usaha tersebut terhadap pendapatan masyarakat. PDRB yang dijelaskan dalam tabel 1.1 adalah persentase laju pertumbuhan PDRB atas dasar harga konstan yang ditujukan untuk melihat pertumbuhan ekonomi secara riil tanpa

dipengaruhi pertumbuhan barang atau jasa yang dihasilkan dalam dalam proses kegiatan ekonomi.

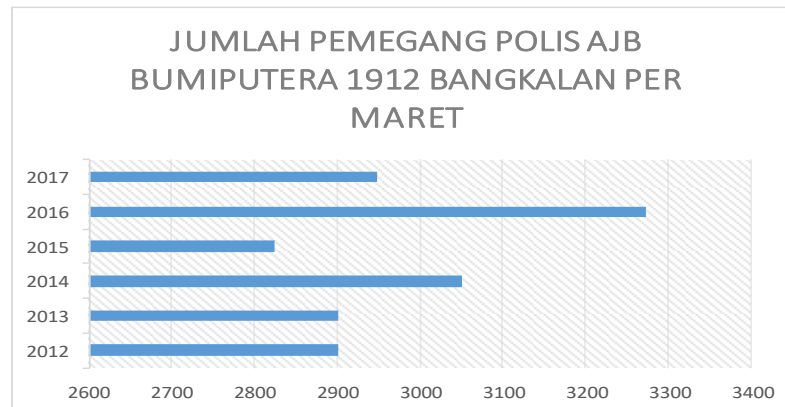
Tabel 1.1 Laju pertumbuhan riil PDRB Bangkalan menurut kategori 2011-2015 (BPS,2015)

No	Kategori	2011	2012	2013	2014	2015
1	Pertanian, Kehutanan dan Perikanan	2,99	2,51	4,91	2,81	13,97
2	Petambangan dan Penggalian	8,62	5,03	3,1	3,58	0,75
3	Industri Pengolahan	5,26	5,25	5,48	4,78	4,84
4	Pengadaan Listrik dan Gas	9,62	9,8	4,33	1,63	4,45
5	Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Uang	5,87	5,38	5,13	3,24	4,54
6	Konstruksi	12,95	13,69	8,5	8,63	7,91
7	Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	8,98	9,85	8,98	7,12	4,4
8	Transportasi dan Pergudangan	2,28	0,02	3,91	5,17	4,2
9	Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	8,4	8,54	5,23	8,16	8,16
10	Informasi dan Komunikasi	5,31	8,83	12,62	7,01	7,18
11	Jasa Keuangan dan Asuransi	6,56	8,09	10,15	4,48	3,31
12	Real Estate	6,74	7,61	6,1	4,87	5,7
13	Jasa Perusahaan	4,22	4,01	4,32	4,39	4,39
14	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	8,91	4,47	2,16	0,99	4,74
15	Jasa Pendidikan	3,37	4,92	3,7	4,46	5,67
16	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	6,74	6,88	4,27	5,13	7,13
17	Jasa Lainnya	2,53	1,91	2,88	2,43	4,09
PRODUK DOMESTIK REGIONAL BRUTO 2011-2015 TANPA MIGAS		6,35	6,45	6,5	5,02	5,07

Meskipun pertumbuhan asuransi di Bangkalan cenderung menurun, tapi setidaknya pertumbuhan sektor usaha ini masih positif sehingga yang perlu dilakukan adalah melakukan perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah, utamanya melalui perbaikan kualitas pelayanan. Alasan mengapa kualitas layanan lebih penting dari aspek lain yang mempengaruhi kepuasan seperti aspek kualitas produk, harga, kemudahan, dan emosi (Suhaji, 2011) adalah karena pada tahun 2016, OJK mencatat ada 10% keluhan asuransi jiwa dari 163 keluhan tentang asuransi dimana kebanyakan keluhan adalah nasabah yang tidak mengetahui mengenai produk asuransi jiwa yang dibelinya. Ketidaktahuan terhadap produk asuransi jiwa ini merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang buruk terutama pada aspek kompetensi dari pihak agen perusahaan asuransi tersebut.

Perusahaan asuransi terbagi menjadi dua kategori yaitu lokal dan *joint venture* (asing). Perusahaan asuransi yang termasuk kategori lokal di Bangkalan adalah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 sedangkan salah satu perusahaan asuransi jiwa *joint venture* di Bangkalan yaitu AXA Mandiri. Dikarenakan adanya permasalahan penurunan jumlah nasabah asuransi di AJB Bumiputera pada tahun

2017 dibandingkan tahun 2016 dari data yang diperoleh dari kantor cabang Bumiputera Bangkalan, maka peneliti memilih melakukan penelitian di perusahaan asuransi ini.



Gambar 1.3 Jumlah pemegang polis Bumiputera

Selain itu, berdasarkan data *top ten market leader* perusahaan asuransi di Indonesia tahun 2015 dari survey yang dilakukan Biro Riset Infobank di tabel 1.2 diketahui bahwa AJB Bumiputera memiliki pangsa pasar yang rendah yaitu hanya 4,58% dan penurunan premi bruto dari tahun sebelumnya sebesar 1,81%. Sementara itu, market leader dikuasai oleh PrudentialLife Insurance dengan pangsa pasar terbesar yaitu 22,64%. Tabel 1.2 juga menunjukkan perusahaan asuransi rata-rata memiliki nilai pangsa pasar yang rendah, berarti perusahaan-perusahaan ini harus memiliki strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan industri yang semakin ketat. Salah satunya yaitu meningkatkan kepuasan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 1.2 *Top ten market leader* perusahaan asuransi 2015

No	Perusahaan	Premi Bruto	Δ (%)	Pangsa (%)
1	Prudential Life Insurance	Rp26.177.280	16,65	22,64
2	Allianz Life Indonesia	Rp9.707.691	15,21	8,39
3	AXA Mandiri Financial Services	Rp8.304.172	33,03	7,18
4	Indolife Pensionsama	Rp7.738.304	23,84	6,69
5	Manulife Indonesia	Rp4.481.437	-11,65	6,47
6	Asuransi Sinarmas MSIG	Rp7.153.761	-26,6	6,19
7	AIA Financial	Rp6.657.291	17,97	5,76
8	Jiwasraya	Rp6.364.204	10,2	5,5
9	AJB Bumiputera	Rp5.300.938	-1,81	4,58
10	Panin Dai-ichi Life	Rp3.684.458	12,33	3,19

Berdasarkan alasan tersebut, peneliti memiliki gagasan penelitian yang berjudul Penerapan Metode *PLS* Dan *TRIZ* dalam Mengoptimalkan Kepuasan Nasabah Asuransi AJB Bumiputera 1912 Bangkalan. Dalam mencapai tujuan

tersebut, *tools* yang digunakan adalah metode *SEM-PLS* dan *TRIZ*. Metode *SEM-PLS* (*structural equation modelling-partial least square*) untuk mengetahui variabel determinan utama yang mempengaruhi hubungan antar variabel dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan. Sedangkan metode *TRIZ* (*Theory of Inventive Problem Solving*) merupakan alat evaluasi perbaikan dari permasalahan yang ada di dimensi pelayanan kualitas yang signifikan berdasarkan metode sebelumnya yaitu *SEM-PLS*.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berikut ini adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana memodelkan hubungan antara dimensi *servqual* terhadap kepuasan nasabah di perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 Bangkalan?
2. Apakah gap tertinggi dan determinan utama dari variabel dimensi *life insurance servqual* yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi AJB Bumiputera 1912 Bangkalan?
3. Bagaimana penentuan prioritas alternatif perbaikan pelayanan kualitas di perusahaan asuransi untuk mengoptimalkan kepuasan nasabah di AJB Bumiputera 1912 Bangkalan menggunakan metode *TRIZ*?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Memodelkan hubungan dimensi *servqual* terhadap kepuasan nasabah perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 Bangkalan
2. Mengetahui determinan utama dari variabel dimensi *life insurance servqual* yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi AJB Bumiputera 1912 Bangkalan
3. Menentukan prioritas alternatif perbaikan pelayanan kualitas di perusahaan asuransi Bumiputera untuk mengoptimalkan kepuasan nasabah menggunakan metode *TRIZ*?

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Berikut ini beberapa manfaat dilakukannya penelitian ini:

1.4.1 Manfaat untuk Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat memberikan masukan kepada AJB Bumiputera 1912 Bangkalan tentang bagaimana cara mengoptimalkan kepuasan nasabah faktor-faktor dari dimensi *servqual* yang dianggap berpengaruh agar dapat ditemukan perbaikan utama

1.4.2 Manfaat untuk Peneliti

Melalui penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menerapkan teori perkuliahan teknik industri dan memiliki wawasan mengenai industri asuransi yang mana merupakan objek penelitian peneliti.

1.4.3 Manfaat untuk Pembaca

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi atau sekadar memberikan pengetahuan mengenai topik pelayanan kualitas, kepuasan di industri jasa asuransi jiwa dan metode penyelesaiannya.

1.5 BATASAN DAN ASUMSI

Batasan dari penelitian ini adalah :

1. Hanya meneliti perusahaan asuransi jiwa di Kabupaten Bangkalan yang berskala nasional yaitu AJB Bumiputera 1912
2. Menggunakan dua metode saja yaitu *partial least square* dan *triz*.
3. Faktor yang adalah dimensi pelayanan kualitas perusahaan asuransi yaitu *assurance*, *personalised financial planning*, *competence*, *tangibles*, *corporate image* dan *technology* terhadap kepuasan nasabah

Sedangkan asumsi dari penelitian ini adalah adalah data responden asuransi Bumiputera di Bangkalan dapat mewakili asuransi secara keseluruhan dan data tidak perlu memenuhi jenis distribusi normal karena PLS yang tidak mensyaratkan data normal.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka sistematika penulisan yang digunakan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan asumsi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian yang dilakukan, dan *state of art* atau penelitian terdahulu

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisikan jenis penelitian, variabel penelitian, waktu dan tempat penelitian, tipe data, alat dan bahan penelitian, teknik pengambilan data, jumlah data dan kriteria responden, model dasar dan rancangan kuesioner, metode penyelesaian serta *flowchart* atau alur penelitian

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil pengolahan data dan analisis atas hasil pengolahan data tersebut.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran untuk penelitian mendatang berkaitan dengan topik penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN