

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman kian lama kian pesatnya, kecanggihan teknologi dan informasi sudah merajai di berbagai bidang kehidupan manusia. Hal tersebut sangat berpengaruh dalam kehidupan manusia mendatang, tidak hanya di Indonesia namun secara global pengaruhnya akan semakin terasa. Pengaruh yang paling menonjol adalah meningkatnya kebutuhan manusia. Dahulu manusia hanyalah ingin memenuhi tiga kebutuhan saja, yaitu sandang, pangan dan papan.

Namun dengan pesatnya perkembangan zaman, kini manusia tidak hanya ingin memenuhi ketiga kebutuhan tersebut melainkan semua kebutuhan yang lain juga ingin mereka penuhi. Seperti halnya untuk kebutuhan yang belum pasti di masa mendatang manusia sudah terlebih dahulu ingin memenuhinya mulai dari sekarang, sebagai contohnya kebutuhan di hari tua maka manusia sudah menyiapkan dana pensiun untuk kelak di masa yang akan datang, anak – anak yang belum sekolah sudah disiapkan dananya mulai tingkat dasar hingga perguruan tinggi. Hal tersebut menjadikan semakin kompleksnya kebutuhan manusia sehingga ingin semua kebutuhan mereka dapat tercukupi.

Untuk memenuhi kebutuhan yang belum pasti di masa yang akan datang tersebut maka sebagian manusia memerlukan asuransi. Karena asuransi merupakan salah satu buah peradaban manusia dan merupakan suatu hasil evaluasi kebutuhan manusia yang sangat hakiki ialah kebutuhan akan rasa

aman

dana terlindung, terhadap kemungkinan menderita kerugian. Asuransi merupakan buah pikiran dan akal budi manusia untuk mencapai suatu keadaan yang dapat memenuhi kebutuhan – terutama sekali untuk kebutuhan – kebutuhannya yang memiliki sifatnya antara lain rasa aman dan terlindung ;

Disadari bahwa asuransi mempunyai beberapa manfaat antara lain pertama, membantu masyarakat dalam rangka mengatasi segala masalah risiko yang dihadapinya. Hal itu akan memberikan ketenangan dan kepercayaan diri yang lebih tinggi kepada yang bersangkutan. Kedua, asuransi merupakan sarana pengumpulan dana yang cukup besar sehingga dapat dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat dan pembangunan. Ketiga, sebagai sarana untuk mengatasi risiko – risiko yang dihadapi dalam melaksanakan pembangunan. Selain itu, meskipun banyak metode untuk menangani risiko, asuransi merupakan metode yang paling banyak dipakai. Karena asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi perorangan maupun risiko yang dihadapi oleh perusahaan.

Karena dipandang begitu pentingnya asuransi bagi sebagian masyarakat maka kebutuhan akan jasa perasuransian makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko mendasar seperti risiko kematian, atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki.

Namun Problem yang ditakuti manusia adalah kemungkinan kematian yang terjadi terlalu dini. Kematian ini merupakan hal yang pasti, namun masalah waktu atau kapan kematian itu datang adalah suatu hal yang tidak

dapat ditentukan oleh manusia. Salah satu cara untuk mengurangi risiko tersebut adalah dengan mengalihkan atau melimpahkan kepada pihak lain atau badan usaha lain. Yang dimaksud pihak atau badan usaha lain itu adalah suatu lembaga yang menjamin sekiranya timbul suatu peristiwa yang tidak diinginkan, lembaga ini dikenal dengan apa yang disebut asuransi. Salah satu jenis asuransi yang dikenal sekarang ini adalah asuransi jiwa. Asuransi jiwa merupakan alat sosial ekonomi, yang merupakan cara dari sekelompok orang untuk dapat bekerjasama meratakan beban kerugian karena kematian sebelum waktunya dari anggota-anggota kelompok tersebut.

Pada asuransi jiwa yang dipertanggungjawabkan ialah yang disebabkan oleh kematian (death). Kematian tersebut mengakibatkan hilangnya pendapat seseorang atau suatu keluarga tertentu. Risiko yang mungkin timbul pada asuransi jiwa terutama terletak pada "unsur waktu (time)", oleh karena sulit untuk mengetahui kapan seseorang meninggal dunia. Untuk memperkecil risiko tersebut, maka sebaiknya diadakan pertanggungan jiwa.

Dalam bisnis asuransi, ada beberapa prinsip asuransi yang harus diterapkan baik oleh perusahaan asuransi maupun oleh masyarakat tertanggung. Setidaknya prinsip dimaksud antara lain adalah prinsip insurable interest, prinsip utmost good faith, prinsip indemnity, prinsip proximate cause, dan prinsip kontribusi dan subrogasi.

Definisi dari prinsip utmost good faith menyebutkan bahwa si tertanggung harus memberitahukan semua fakta material dengan benar, lengkap, serta sukarela atas obyek pertanggungan, baik diminta maupun tidak diminta. Sebaliknya, perusahaan asuransi pun dituntut harus menunjukkan itikad baiknya kepada si tertanggung. Sangat sering terjadi kesalahpahaman atas penerapan

prinsip ini dalam bisnis asuransi. prinsip utmost good faith seolah-olahnya menjadi kewajiban si tertanggung, di mana si penanggung tidak perlumenunjukkan itikad baiknya kepada penanggung. Banyak penanggungmengklaim bahwa tertanggung tidak melaksanakan itikad baik sehingga klaimasuransi yang diajukan ditolak oleh perusahaan asuransi. Dalam banyak kasus,sering sekali niat baik tertanggung untuk melakukan sesuatu berkaitan denganklaim asuransi menjadi bumerang karena ternyata tindakan itu melanggar ketentuan kontrak. Di sisi lain si tertanggung tidak mengetahui bahwa niat baik ituternyata menjadi tidak baik, yang pada akhirnya menjadi gray area timbulnyakonflik dari tuntutan ganti rugi. Adalah menjadi kewajiban si penanggung untukmenjelaskan semua hal yang berkaitan dengan kontrak asuransi, termasuksebelum dimulai kontrak. Apabila si penanggung tidak menjelaskan hak dankewajiban si tertanggung, maka penanggung telah melanggar prinsip utmost goodfaith. Karena itu, ia dapat dituntut dan harus bertanggung jawab atas ganti rugiyang diderita tertanggung. Selain itu, Undang – Undang Nomor 2 Tahun 1992tentang Usaha Perasuransian dalam pasal 1 angka 1 menjelaskan bahwa “Asuransi atau pertanggung adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih,dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung denganmenerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggungkarena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atautanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan dideritatertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung”.

Akan tetapi dewasa ini perjanjian atau kontrak antara penanggung dan

tertanggung hampir selalu menggunakan perjanjian atau kontrak yang berbentuk baku (polis). Penggunaan perjanjian baku ini dilakukan agar transaksi-transaksi jasa dapat dilakukan secara efisien dan praktis tanpa adanya hambatan sebagai akibat terjadinya "tawar-menawar" sebelum menutup suatu perjanjian. Dalam perjanjian baku, klausula-klausula dalam perjanjian telah ditetapkan secara sepihak oleh penanggung sehingga klausula-klausula tersebut cenderung lebih mengutamakan hak-hak penanggung dibandingkan hak-hak tertanggung dan kewajiban-kewajiban penanggung.

Sehingga sekarang ini perjanjian asuransi akan lebih mudah dan sederhana juga tidak akan memerlukan waktu yang lama. Hal itu menyebabkan perkembangan asuransi jiwa dengan bentuk unit link atau link Assurance. Awal perkembangan produk link assurance dipicu oleh boomingnya reksadana di pasar modal. Produk asuransi jiwa unit link dirancang dengan mengaitkan (linked) produk asuransi jiwa dengan instrumen investasi. Tujuannya sebagai produk alternatif yang memberikan keleluasaan bagi para pemegang polis untuk mengakses secara langsung investasinya. Sebenarnya produk seperti ini sudah diperkenalkan di Inggris pada tahun 1960-an, sedangkan di Amerika Serikat mulai dipasarkan tahun 1970-an. Dan kemudian berkembang di berbagai negara di dunia seperti Jepang, Hongkong, Taiwan, China, Malaysia, Singapura dan negara lainnya. Di negara kita pun kini juga banyak bermunculan produk link assurance dan bisa dikatakan berkembang pesat. Hal itu terbukti dengan meningkatnya penerimaan premi asuransi jiwa unit link dari tahun ketahun.

Pada tahun 2000 sebesar 7,4 % dari total penerimaan premi adalah premi asuransi unit link. Sedangkan investasi yang dipilih sebesar 38% dari total investasi dalam reksadana. Sehingga asuransi jiwa unit link dapat

dikatakan sebagai produk inovatif dan kreatif dalam bisnis asuransi jiwa, karena produk ini memberikan manfaat ganda, sebagai proteksi sekaligus investasi. Akan tetapi terjadi pro dan kontra terhadap produk asuransi unit linked, sebagaimana sempat dilontarkan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Asuransi Indonesia (YLKAI) dimana dianggap bahwa produk unit link ini telah melanggar Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, namun prospek asuransi unit linked di Indonesia menunjukkan trend yang cukup baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan, *Product knowledge* dan jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen asuransi pada PT. Asuransi Ramayana cabang Surabaya?
2. Apakah pelayanan, *Product knowledge* dan jaminan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen asuransi pada PT. Asuransi Ramayana cabang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial pelayanan, *product knowledge* dan jaminan terhadap kepuasan konsumen asuransi pada PT. Asuransi Ramayana cabang Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan pelayanan, *product*

knowledge dan jaminan terhadap kepuasan konsumen asuransiasuransi pada PT. Asuransi Ramayanacabang Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Di dalam melakukan penelitian ini, penulis mengharapkan ada manfaat yang dapat diambil baik bagi penulis sendiri maupun bagi masyarakat pada umumnya. Manfaat penelitian ini dibedakan ke dalam dua bentuk , yaitu :

1. Manfaat teoritis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan pada umumnya dan Asuransi pada khususnya, terutama mengenai mekanisme pelaksanaan pengaruh pelayanan, *product knowledge* dan jaminan terhadap kepuasan konsumen asuransi di PT. Asuransi Ramayana khususnya cabang Surabaya.
- b. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam persoalan asuransi.
- c. Untuk pengembangan teori manajemen pemasaran terhadap pelayanan mengenai kepuasan konsumen.