

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada situasi perekonomian bebas dewasa ini dimana pasar semakin kompetitif dan produsen harus lebih dapat menguasai pasar serta menjaga konsumennya agar tidak beralih dan dikuasai produsen lain. Hal ini disebabkan banyaknya produsen (pesaing) yang memberikan produk dan jasanya yang lebih baik sehingga mengharuskan perusahaan memikirkan strategi yang tepat dan tanggap terhadap peluang yang ada.

Hal ini dapat memotivasi manusia untuk membagi resiko yang dihadapi dengan pihak lain yang kemudian dapat memunculkan peran lembaga pertanggungan atau jaminan yang akan ditanggung atau jaminan yang akan menanggung atas sebagian resiko itu disebut dengan asuransi.

Rasa aman juga merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting pada jaman sekarang ini, dikarenakan kejahatan sudah sangat mengganggu keselamatan jiwa manusia itu sendiri dan jika manusia itu tidak mengantisipasinya sendiri maka akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti pembunuhan, perampokan, kecelakaan ataupun tertimpa bencana alam (banjir, kebakaran, dan lain-lain). Sehingga rasa aman akan membuat manusia merasa tentram

dan damai. Untuk itu manusia tidak merasakan was-was dengan mengasuransikan dirinya sendiri, keluarganya atau barang-barang berharga lainnya. Dengan ikut dalam asuransi maka kita sudah menjamin keselamatan jiwa kita kepada perusahaan asuransi apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Agar konsumen tersebut puas dengan fasilitas yang telah ada di perusahaan tersebut, maka perusahaan itu dapat menciptakan inovasi-inovasi baru atau ide-ide baru sehingga para konsumen yang baru dapat ditarik untuk menjadi pelanggan tetap dan dapat dipertahankan dengan service yang memuaskan.

Setelah konsumen puas dan betah di satu perusahaan tersebut maka keuntungan perusahaan akan meningkat sehingga dapat mengembangkan perusahaan di daerah lain dan mencari konsumen untuk dijadikan pelanggan tetap.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dapat diartikan suatu hambatan atau rintangan yang dihadapi dalam menjalankan aktifitas perusahaan. Masalah tersebut harus segera diatasi dan dicari jalan keluarnya apabila perusahaan berkeinginan untuk segera mewujudkan tujuannya.

Maka perumusan masalah yang dapat penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel bukti langsung, daya tanggap, empati, jaminan,

keandalan berpengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen dalam membeli polis asuransi Bumi Putera Cabang Mojokerto.

2. Manakah diantara variabel bukti langsung, daya tanggap, empati, jaminan, keandalan yang berpengaruh paling signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli polis asuransi Bumi Putera Cabang Mojokerto.

### C. Tujuan Penelitian

Sesuai masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel bukti langsung, daya tanggap, empati, jaminan, keandalan; baik secara simultan maupun parsial, terhadap kepuasan konsumen dalam membeli polis asuransi Bumi Putera Cabang Mojokerto.
2. Untuk mengetahui variabel mana diantara variabel bukti langsung, daya tanggap, empati, jaminan, keandalan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli polis asuransi Bumi Putera Cabang Mojokerto.

### D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan bagi perusahaan untuk menentukan langkah-langkah yang diambil dengan melihat hasil penelitian,

sehingga dapat merencanakan strategi-strategi yang baru dalam hal pemasarannya.

## 2. Bagi Penulis

a. Dapat menjadikan perbandingan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan aplikasinya pada perusahaan secara nyata.

b. Memberikan tambahan pengetahuan tentang asuransi.

## 3. Bagi pihak lain

Digunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan sebagai titik tolak bagi penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak yang mempunyai minat pada bidang yang sama.