

Bab 1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Industri asuransi Indonesia berpeluang tetap tumbuh di tengah ketidakpastian, walaupun tengah menghadapi tekanan modal akibat krisis ekonomi global. Industri asuransi umum menghadapi dua tantangan berat, yakni tuntutan permodalan dan krisis keuangan global. Namun, besarnya pengaruh dari perekonomian global menciptakan peluang pasar bagi asuransi umum untuk tumbuh di tahun-tahun mendatang (Mohamad, 2010).

Berdasarkan data Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), premi langsung asuransi umum sepanjang 2008 tumbuh 22,8% dari 18,93 triliun rupiah pada 2007 menjadi 23,25 triliun rupiah pada 2008. Sementara itu, pada tahun 2009 dan 2010 premi asuransi umum meningkat 20% dari tahun sebelumnya. Kini perkembangan industri asuransi Indonesia akan meningkat 43% dari tahun 2010. Pada 2013 nanti diperkirakan premi asuransi jiwa mencapai 134,207 triliun rupiah, sedangkan asuransi umum 29,109 triliun rupiah (Setyawan, 2010).

PT. Berdikari Insurance Bandung adalah perusahaan asuransi yang berkecimpung di bisnis asuransi umum. Adapun produk asuransi umum yang ditawarkan yaitu asuransi pengangkutan melalui laut, udara dan darat (*marine cargo*), asuransi rangka kapal, asuransi uang, asuransi kebakaran, asuransi gangguan usaha, asuransi kendaraan bermotor, asuransi rekayasa, asuransi kecelakaan diri, asuransi aneka, *surety bond*, dan *customs bond*.

Adapun segmen pasar perusahaan ini untuk cabang Bandung di antaranya perusahaan atau institusi yang bergerak di bidang ekspor-impor dan masyarakat umum secara individu. Pasar tersedia terbesar berada di segmen importir atau produsen eksportir di mana Bandung merupakan kota perindustrian (Ramdan, 2010). Sementara itu, produk asuransi yang

umumnya digunakan importir atau produsen eksportir yaitu adalah *customs bond*. *Customs bond* diberikan kepada para importir atau produsen eksportir sebagai jaminan yang berkaitan dengan fasilitas penagihan atau pembebasan bea masuk dan pungutan negara lainnya bagi kepentingan Bea dan Cukai.

Dalam beberapa tahun terakhir ini, asuransi *customs bond* yang ada di perusahaan mengalami penurunan pencapaian premi, yaitu berkisar 25-27% dan target yang ditentukan perusahaan tidak tercapai. Hal ini tentunya sangat merugikan dan berdampak pada kondisi keuangan perusahaan. Penjabaran mengenai target pencapaian premi dan realisasi pencapaian jumlah premi dari layanan asuransi *customs bond* yang dapat dicapai perusahaan selama beberapa tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pencapaian Premi *Customs Bond*

Tahun	Target Pencapaian	Realisasi Pencapaian
2007	Rp. 3.195.000.000	Rp. 4.660.265.000
2008	Rp. 4.500.000.000	Rp. 3.460.633.874,52
2009	Rp. 4.500.000.000	Rp. 3.382.690.053,52

Sumber : Laporan penjualan akhir tahun 2007-2009 PT. Berdikari Insurance Bandung

Adapun produk layanan asuransi yang sedang ingin dikembangkan perusahaan untuk menutupi penurunan pencapaian premi yaitu asuransi pengangkutan melalui laut, udara dan darat. Selanjutnya nama layanan asuransi tersebut akan disebut dengan nama asuransi *marine cargo*.

Asuransi *marine cargo* ini dipilih untuk dikembangkan karena prospek keuntungan asuransi ini diprediksi akan meningkat 10% pada tahun-tahun mendatang (Harjo, 2010). Prospek asuransi *marine cargo* di Bandung juga sangat besar, yaitu target pasar yang ada sebanyak 592 nasabah perusahaan dan 250 nasabah individu yang mempunyai aktivitas bisnis di bidang pengiriman barang dan menggunakan layanan asuransi *marine cargo*.

Sementara itu, target pasar yang berpeluang untuk diraih sebagai target pasar yang belum pernah disasar yaitu 500 nasabah perusahaan atau berkisar 84,46% dan 241 nasabah individu atau berkisar 96,4% (Suwito, 2010).

Dengan adanya permasalahan di atas dan prospek yang bagus dari pengembangan layanan asuransi *marine cargo*, maka perlu dilakukan penelitian mengenai pengembangan layanan asuransi *marine cargo*, agar perusahaan tetap dapat bertahan di masa datang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka diidentifikasi masalah tersebut sebagai berikut :

1. Apa saja atribut kebutuhan nasabah yang menggunakan layanan asuransi *marine cargo*?
2. Bagaimana tingkat kinerja layanan asuransi *marine cargo* perusahaan dan kompetitor menurut nasabah, berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan?
3. Atribut apa yang perlu diprioritaskan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan asuransi *marine cargo*?
4. Bagaimana rekomendasi pengembangan layanan asuransi *marine cargo* sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menentukan atribut kebutuhan nasabah yang menggunakan layanan asuransi *marine cargo*.
2. Menentukan tingkat kinerja layanan asuransi *marine cargo* perusahaan dan kompetitor menurut nasabah, berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan.
3. Menentukan atribut yang perlu diprioritaskan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan asuransi *marine cargo*.