

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, segala bidang mengalami perkembangan secara pesat. Salah satunya adalah dibidang ekonomi. Dalam bidang ekonomi, ada beberapa hal yang menunjang perekonomian suatu negara. Salah satunya adalah asuransi. Industri asuransi akhir-akhir ini mengalami perkembangan yang pesat. Industri asuransi memiliki peranan yang penting dalam perekonomian suatu negara. Seperti yang dikatakan oleh Menteri Keuangan Agus Martowarjono: “Industri asuransi semakin berperan dalam menyejahterakan perekonomian Indonesia. Asuransi itu banyak memberikan manfaat baik secara individu, masyarakat, dan perekonomian negara”¹.

Dengan perkembangan industri asuransi di Indonesia, berkembang pula perusahaan-perusahaan asuransi di Indonesia yang berkembang pesat, baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah. Perkembangan produk asuransi pun turut berkembang. Bukan hanya asuransi tradisional seperti asuransi kesehatan dan jiwa, tetapi juga asuransi yang mencakup semuanya termasuk investasi yang kita kenal sebagai produk unit link. Perusahaan-perusahaan asuransi yang ada di Indonesia, bukan hanya di dominasi oleh pemain lokal, tetapi juga luar negeri. Menurut data Asosiasi Asuransi Jiwa

¹ Didik Purwanto, *Menkeu: Asuransi Tumbuhkan Ekonomi Nasional*, 2012, p1
(<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2012/10/21/11151040/Menkeu.Asuransi.Tumbuhkan.Ekonomi.Nasional>)

Indonesia (AAJI) perusahaan-perusahaan asuransi di Indonesia yang berkembang cukup baik adalah Prudential, AXA Mandiri, Allianz, Manulife, Jiwasraya, Sequislife dan AIA².

Dilihat dari sejarahnya, asuransi di Indonesia memiliki perjalanan yang cukup panjang. Awal mula pergerakan asuransi di Indonesia hanya berupa gerakan masyarakat untuk saling membantu dan saling tolong menolong untuk menanggung resiko satu sama lain. Sedangkan perusahaan asuransi jiwa pertama di Indonesia adalah *Nederlandsch Indische Liferente Levensverzekerings Maatschappij* atau NILIMIJ yang berdiri pada tahun 1859 yang selanjutnya berkembang menjadi PT Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912³.

Namun, dalam perkembangannya sampai 2015, penetrasi pasar asuransi jiwa masih dibawah 2%. Kepemilikan polis individu pun masih sedikit. Berdasarkan data AAJI, jumlah pemegang polis asuransi jiwa individu di Indonesia baru sekitar 15,21 juta orang. Padahal, jumlah penduduk Indonesia mencapai 250 juta⁴.

Di sisi lain, Jumlah nasabah atau tertanggung di industri asuransi jiwa menciut 39% per tahun 2015. Dari sebelumnya sebanyak 88,13 juta orang menjadi hanya 53,73 juta orang.

Menciutnya jumlah nasabah asuransi jiwa, bukanlah tanpa penyebab. Hal tersebut dikarenakan banyaknya nasabah yang keluar dari asuransinya.

² Agus Zaelani, *Kinerja Perusahaan Asuransi di Indonesia (Juli 2015)*, 2015, p1 (<http://www.pentingnyaasuransi.com/artikel-penting/kinerja-perusahaan-asuransi-di-indonesia-juli-2015#asuransi-terbaik>)

³ Tarold Kipper, Jr, *Life Insurance Twelfth Edition* (London: Prentice Hall, inc., 2008), p.226

⁴ Kontan.co.id, *Asuransi jiwa makin ramai tahun depan*, 2015, p1 (<http://www.infovesta.com/infovesta/news/readnews.jsp?id=f8f479e6-8447-11e4-9110-e41f13c31ba2>)

Seringkali nasabah mengeluhkan asuransi jiwa yang dimilikinya karena berbagai alasan. Sehingga membuatnya terpaksa menutup polis asuransinya.

Seperti pada perusahaan asuransi jiwa PT Prudential Life Assurance. Meskipun Prudential merupakan perusahaan asuransi jiwa terbaik menurut Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia⁵, kasus keluarnya nasabah seringkali terjadi.

Tabel I.1

Jumlah Nasabah Prudential Tahun 2014-2015

Keterangan	Tahun	2014	2015	Persentase Kenaikan
Nasabah Lama (Perpanjang)		2.092.756	2.297.312	9,8%
Nasabah Baru		497.047	593.458	19,4%
Nasabah Keluar		305.171	405.814	33%

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2016)

Tabel I.1 menunjukkan jumlah nasabah yang memperpanjang kontrak preminya, jumlah nasabah baru dan jumlah nasabah yang keluar dari Prudential, dimana dapat terlihat bahwa pada tahun 2015 mengalami peningkatan pada nasabah yang keluar sebesar 33% dibanding tahun 2014. Meningkatnya nasabah yang keluar merupakan suatu masalah yang dihadapi oleh perusahaan asuransi Prudential. Hal tersebut diakibatkan oleh berbagai faktor.

Banyaknya nasabah yang keluar bukanlah persoalan sepele. Hal tersebut haruslah segera diatasi dikarenakan dapat mengganggu keuangan perusahaan. Tabel I.2 menunjukkan laporan laba rugi Prudential.

⁵ Agus Zaelani, *loc. cit.*

Tabel I.2**Total Laba (Rugi) Komprehensif Prudential**

Tahun	Total laba (rugi) komprehensif Prudential
2011	Rp 2,65 triliun
2012	Rp 3,00 triliun
2013	Rp 2,82 triliun
2014	Rp 4,86 triliun
2015	Rp 4, 65 triliun

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2016)

Dari tabel I.2 dapat dilihat laba Prudential yang meningkat di tahun 2012 & 2014, tetapi turun di tahun 2013 dan juga 2015. Banyak hal yang menjadi faktor dari terbentuknya angka-angka tersebut. Penyebab utamanya adalah jumlah nasabah yang keluar masuk atau biasa di kenal dengan retensi nasabah.

Retensi nasabah didefinisikan sebagai jumlah nasabah yang melakukan bisnis dengan perusahaan pada akhir tahun keuangan yang dinyatakan sebagai persentase nasabah aktif pada awal tahun. Retensi nasabah merupakan tujuan strategis untuk mengupayakan pemeliharaan hubungan jangka panjang dengan nasabah dimana retensi nasabah merupakan cerminan dari perpindahan nasabah. Resistensi nasabah sangat penting karena menggambarkan tingkat laba ataupun rugi bagi setiap perusahaan asuransi. Hal tersebut juga berarti retensi nasabah sebagai salah satu gambaran kualitas perusahaan asuransi kepada nasabah.

Tabel I.3 menjelaskan jumlah nasabah dari Prudential dalam kurun waktu 5 tahun terakhir yang menunjukkan tingkat retensi nasabah.

Tabel I.3
Jumlah Nasabah Prudential

Tahun	Jumlah Nasabah
2011	1,4 jt
2012	1,7 jt
2013	2,2 jt
2014	2,28 jt
2015	2,48 jt

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2016)

Dapat dilihat dari tabel I.3, jumlah nasabah Prudential terus meningkat setiap tahunnya. Tetapi, banyak juga kasus keluarnya nasabah sebelum masa kontrak habis seperti yang tertera pada tabel I.1. Angka keluarnya nasabah tertutupi oleh nasabah baru yang membuat polis baru.

Banyak hal yang menjadi faktor-faktor terbentuknya retensi nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Gan, *et al.* (2006), Sohail (2012) dan Danish, *et al.* (2015) faktor-faktor yang membentuk retensi nasabah adalah *behavioural intentions* dan loyalitas nasabah. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, variabel loyalitas nasabah ditemukan berdampak positif dan signifikan terhadap retensi. Pada kenyataannya, kesetiaan nasabah atau loyalitas nasabah memiliki dampak yang cukup besar terhadap kasus keluarnya nasabah. Jika nasabah memiliki loyalitas yang tinggi terhadap Prudential, nasabah akan sungkan untuk memberhentikan asuransinya. Dari tabel I.1, didapatkan informasi bahwa adanya peningkatan jumlah nasabah yang memperpanjang kontrak asuransinya, tetapi tabel tersebut juga menunjukkan peningkatan jumlah nasabah yang keluar. Maka dari itu, perlu penelitian lebih lanjut untuk mengetahui secara jelas pengaruh dari kesetiaan nasabah terhadap kasus keluarnya nasabah.

Menurut Oliver sebagaimana dikutip oleh Kotler dan Keller loyalitas nasabah adalah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan, meskipun ada pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang memiliki potensi untuk menyebabkan perilaku nasabah untuk beralih ke produk atau jasa yang lain⁶.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Henseler (2013), Kurniati, *et al.* (2015), Muhammad, *et al.* (2014), salah satu faktor terkuat yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah nilai.

Menurut Zeithaml dalam Dirgantara nilai atau dalam dunia keuangan disebut nasabah merupakan keseluruhan penilaian nasabah tentang kegunaan suatu produk yang berdasar pada persepsi tentang apa yang diterima dan apa yang diberikan⁷. Tabel I.4 menjelaskan kegunaan atau manfaat asuransi yang diterima oleh nasabah Prudential dengan asumsi premi senilai Rp 750.000,-.

Tabel I.4

Manfaat Asuransi yang Diberikan Prudential

Manfaat yang Didapat Nasabah	Prudential
Penyakit Kritis / Usia Maksimal	150 Juta / 70 th
Kecelakaan / Usia Maksimal	100 Juta / 60 th
Cacat / Usia Maksimal	200 Juta* / 60 th
Meninggal / Usia Maksimal	200 Juta* / 99 th
Jumlah jenis Penyakit Kritis yang Ditanggung	34
Unit Link?	Ya
Jenis Investasi	Equity Fund
Asumsi Cuti Premi	10 th n
Perkiraan Nilai Investasi Tahun 10	71,3 Juta
Perkiraan Nilai Investasi Tahun 20	234 Juta

Sumber: <http://pruliveuttama.blogspot.co.id/2012/08/perbandingan-polis asuransi-prudential.html>

⁶ Kotler & Keller, *Marketing Management* (United States : Pearson Education, Inc., 2014), p. 149

⁷ Wara Dirgantara, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini Jepara", (Jepara, 2013), p. 17

Tabel I.4 merupakan produk unit link Prudential dengan asumsi jenis investasi Equity fund dengan tingkat investasi yang tinggi. Manfaat yang ditawarkan berbeda mulai dari jumlah uang jika nasabah terkena penyakit kritis, kecelakaan, cacat, meninggal dunia beserta usia maksimal yang ditetapkan oleh perusahaan, lamanya cuti premi yang dapat dilakukan, dan juga nilai investasi yang didapat dalam beberapa tahun kedepan, hal tersebut berdasarkan besarnya premi yang dibayar dan juga besar kecilnya resiko yang ditanggung nasabah. Asuransi Prudential memiliki produk asuransi jiwa unit link yang memberikan nasabah pilihan 1 hingga 6 kombinasi investasi yang dapat diubah sewaktu-waktu. Porsi pembagian dana, besar dan cara pembayaran premi juga dapat disesuaikan. Dapat dilengkapi dengan asuransi-asuransi tambahan. Terdapat 2 asuransi jiwa unit link lainnya dari Prudential, yaitu *PRUlink fixed pay* dan *PRUuniversal life*.

Jika ditelaah lebih jauh lagi, banyak hal pula yang mempengaruhi nilai. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Shafeiha and Saeednia (2010) dan Khan (2013), beberapa faktor kuat yang mempengaruhi nilai adalah besarnya premi dan kepercayaan. Seringkali nasabah kecewa dikarenakan mereka sudah mempercayai perusahaan dan membayar premi yang besar, namun apa yang didapatkan tidak sebanding, sehingga menjadikan nasabah hengkang dari perusahaan.

Dalam hal kaitannya dengan premi, kebijakan premi di setiap asuransi jiwa berbeda-beda. Tidak ada premi pasti untuk setiap produk. Begitupun dengan premi yang berlaku di Prudential. Hal tersebut dikarenakan, setiap asuransi

menentukan premi berdasarkan jenis kebutuhan, kemampuan dan resiko yang dimiliki nasabah.

Tabel I.5 Menunjukkan perbandingan antara 3 perusahaan asuransi terbesar di Indonesia. Dari tabel tersebut, dapat kita bandingkan premi asuransi Prudential dengan asuransi lainnya.

Tabel I.5

Manfaat Asuransi Prudential, AXA & Allianz dengan Premi Rp750.000

Manfaat yang Diterima Nasabah	Prudential	AXA	Allianz
Kecelakaan	210 jt	500 jt	500 jt
Cacat	150 jt	200 jt	500 jt
Sakit kritis	170 jt	170 jt	500 jt
Meninggal	200 jt	200 jt	500 jt
Total uang pertanggungan	580 jt	580 jt	2 milyar
Nilai tunai tahun ke-10	116	141 jt	92 jt

Sumber : <http://allianztaproku.blogspot.co.id/2013/10/perbandingan-polis-dan-premi-asuransi.html>

Tabel I.5 menunjukkan jumlah premi yang sama tetapi manfaat yang didapat bisa berbeda-beda. Hal tersebut berkaitan dengan kebijakan perusahaan, kualitas perusahaan, jenis investasi yang dipilih dan perusahaan investasi yang berkaitan dengan perusahaan asuransi tersebut. Besar atau kecilnya manfaat atau jumlah uang tidak menggambarkan kualitas dari perusahaan asuransi. Calon nasabah dapat memilih dengan bijak dan teliti untuk dapat menentukan asuransi apa yang diambil dengan kemampuan membayarnya. Jangan hanya melihat premi yang murah atau mahal saja, tetapi juga perlu untuk melihat kualitas dari perusahaan asuransi yang akan dipilih. Dari tabel I.5 juga dapat dilihat bahwa manfaat asuransi Prudential cenderung lebih rendah dibanding Allianz dan AXA.

Dapat dilihat dari hulu ke hilir, apa yang dapat mempengaruhi tingkat retensi nasabah. Banyak faktor yang dapat mempengaruhinya. Retensi nasabah dapat terbentuk dari loyalitas nasabah. Sedangkan loyalitas nasabah dapat terbentuk dari nilai yang didapat oleh nasabah dilihat dari perspektif nasabah. Sedangkan nilai yang didapat oleh nasabah tergantung dari tingkat kepercayaan nasabah itu sendiri dan juga premi dari asuransi yang diambil. Namun, perlu penelitian lebih lanjut untuk menunjukkan hal-hal tersebut. Oleh karena itu, peneliti akan meneliti hal-hal tersebut. Penelitian ini memilih populasi nasabah dari asuransi Prudential.

Melihat uraian-uraian di atas, maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Premi dan Kepercayaan terhadap Nilai dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah yang Mempengaruhi Retensi Nasabah: Studi Kasus pada Nasabah PT Prudential Life Assurance Agency Pru Victory”.

B. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini menjadi lebih fokus, maka diberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada studi tentang retensi nasabah pada PT Prudential Life Assurance, dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu premi, kepercayaan, nilai dan loyalitas nasabah.
2. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada nasabah asuransi PT Prudential Life Assurance di agency Pru Victory, Jakarta.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti memfokuskan permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah premi (*premium*) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap nilai (*value*) pada nasabah Prudential?
2. Apakah kepercayaan (*trust*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap nilai (*value*) pada nasabah Prudential?
3. Apakah nilai (*value*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (*customer loyalty*) pada nasabah Prudential?
4. Apakah loyalitas nasabah (*customer loyalty*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap retensi nasabah (*customer retention*) pada nasabah Prudential?

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini bermanfaat sebagai sumber referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi retensi nasabah. Penelitian ini juga dapat menambah referensi penelitian mengenai asuransi, dikarenakan masih sedikitnya sumber penelitian mengenai asuransi.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk mengambil keputusan strategis bagi PT Prudential Life Assurance untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan retensi nasabahnya.