

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

PT BNI *Life Insurance* (BNI *Life*) merupakan perusahaan asuransi yang menyediakan berbagai produk asuransi seperti Asuransi Kehidupan (Jiwa), Kesehatan, Pendidikan, Investasi, Pensiun dan Syariah. BNI *Life* juga memiliki bagian sub divisi yang memfokuskan untuk asuransi perorangan dan asuransi untuk perusahaan. Dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya, BNI *Life* telah memperoleh izin usaha di bidang Asuransi Jiwa berdasarkan surat dari Menteri Keuangan Nomor 305/KMK.017/1997 tanggal 7 Juli 1997. Pendirian BNI *Life*, sejalan dengan kebutuhan perusahaan induknya, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI, untuk menyediakan layanan dan jasa keuangan terpadu bagi semua nasabahnya (*one-stop financial services*). PT BNI *Life Insurance* (BNI *Life*) Berpusat di Jalan Jendral Gatot Subroto No.27, RT.2/RW.2, Karet Semanggi, Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12950.

Pendirian tersebut sejalan dengan tujuan BNI untuk menjadi lembaga penyedia layanan dan jasa keuangan terpadu bagi seluruh nasabahnya (*one stop financial service*). Dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya, BNI *Life* telah memperoleh izin usaha di bidang Asuransi Jiwa berdasarkan surat dari Menteri Keuangan Nomor: 305/KMK.017.1997 tanggal 7 Juli 1997. Saat ini BNI memiliki 60% saham BNI *Life*. PT BNI *Life Insurance* terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

PT BNI *Life Insurance* (BNI *Life*) merupakan perusahaan asuransi yang menyediakan berbagai produk asuransi seperti Asuransi Kehidupan (Jiwa), Kesehatan, Pendidikan, Investasi, Pensiun dan Syariah. BNI *Life* juga memiliki bagian sub divisi yang memfokuskan untuk asuransi perorangan dan asuransi untuk perusahaan. Dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya, BNI *Life* telah memperoleh izin usaha di bidang Asuransi Jiwa berdasarkan surat dari Menteri Keuangan Nomor 305/KMK.017/1997 tanggal 7 Juli 1997. Pendirian BNI *Life*, sejalan dengan kebutuhan perusahaan induknya, PT Bank Negara Indonesia

(Persero) Tbk atau BNI, untuk menyediakan layanan dan jasa keuangan terpadu bagi semua nasabahnya (*one-stop financial services*). PT BNI *Life Insurance* (BNI *Life*) Berpusat di Jalan Jendral Gatot Subroto No.27, RT.2/RW.2, Karet Semanggi, Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12950.

### 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi PT. BNI *Life Insurance* adalah :

#### a. Visi

PT BNI *Life Insurance* mempunyai Visi yaitu Menjadi perusahaan asuransi terkemuka kebanggaan bangsa.

#### b. Misi

PT BNI *Life Insurance* mempunyai misi yaitu memberikan perencanaan masa depan dan perlindungan yang terpercaya.

### 1.1.3 Logo dan Makna Logo Perusahaan

Berikut adalah logo dari PT BNI *Life Insurance*:



GAMBAR 1. 1

#### Logo Perusahaan

Sumber: [www.bni-life.co.id](http://www.bni-life.co.id) , 2018

Makna Logo :

#### a. Huruf BNI

Huruf “BNI” dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

#### b. Simbol “46”

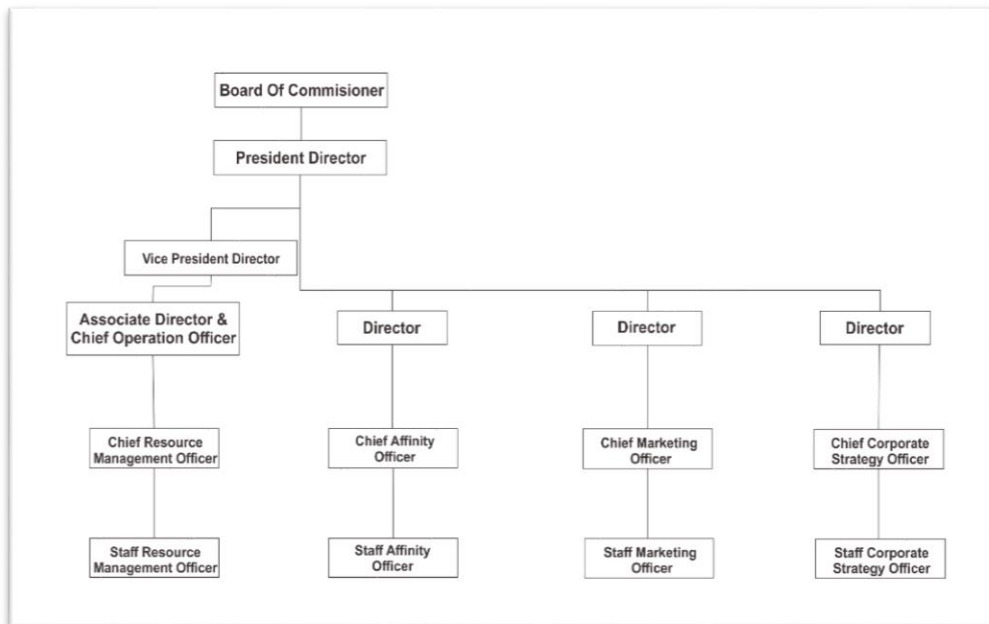
Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka “46” diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

c. Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

**1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan**

Berikut adalah Struktur Organisasi dari PT BNI *Life Insurance*:



**GAMBAR 1. 2**

**Struktur Organisasi PT. BNI Life Insurance**

*Sumber : Data Internal Perusahaan, 2018*

### 1.1.5 Produk PT. BNI Life Insurance

PT. BNI Life Insurance memiliki beragam produk asuransi. Berikut adalah daftar produk PT. BNI Life Insurance :

**TABEL 1. 1**  
**Produk PT. BNI Life Insurance**

NO	Kategori Produk	Nama Produk
1	Kesehatan	Optima Cash Plan Optima Group Health
2	Jiwa	Optima Group Life Optima Executive Saving Optima Group Protection

Sumber: [www.bni-life.co.id](http://www.bni-life.co.id), 2018

### 1.2 Latar Belakang

Asuransi jiwa telah menjadi kebutuhan dalam kehidupan masyarakat moderen saat ini. Asuransi merupakan bentuk investasi yang penting untuk melindungi kita dari hilangnya kesehatan, properti, pemasukan, kemampuan secara fisik, kematian, dan sebagainya. Saat ini memiliki **asuransi** masih belum dianggap perlu oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Alasan yang mendasar orang enggan membeli asuransi jiwa/kesehatan adalah asuransi belum dilihat sebagai kebutuhan hidup yang mendesak, Fokus perhatian saat ini adalah untuk mencukupi kebutuhan dasarnya karena rata-rata tingkat pendapatan masyarakat yang masih relatif rendah. ([www.allianzlifeinsurance.Com](http://www.allianzlifeinsurance.Com), 2018)

Di Indonesia, seiring dengan sejalannya peningkatan pendapatan dan kepedulian masyarakat terhadap pentingnya antisipasi risiko. Untuk memenuhi permintaan ini, jumlah perusahaan asuransi jiwa senantiasa meningkat. Berdasarkan data yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industri asuransi jiwa tumbuh naik dua digit hingga kuartal ketiga 2017. Secara total, pertumbuhan premi asuransi jiwa sampai dengan September 2017 tumbuh sebesar 37,76% menjadi Rp 131,84 triliun .Sementara itu, dari sisi hasil investasi tahun 2017, industri asuransi jiwa telah mencatatkan pertumbuhan sebesar 32,85 atau Rp 30,73 triliun. Dari sisi aset, industri asuransi jiwa mencatat kenaikan sebesar 26,28% menjadi Rp 486,5 triliun hingga kuartal ketiga 2017 ([www.Marketeers.com](http://www.Marketeers.com), 2018).

Asuransi banyak dikenal dalam berbagai jenis atau macam dan dikelompokkan sesuai dengan fokus dan resiko. Fokus dan resiko inilah yang menentukan ukuran keseragaman dalam resiko yang ditanggung sesuai jenis kebijakan. Dalam hal ini berikut beberapa asuransi yang terdapat di Indonesia, yaitu asuransi kesehatan, asuransi jiwa, asuransi kendaraan, asuransi property, asuransi pendidikan, asuransi bisnis, asuransi umum, asuransi kredit asuransi kelautan dan asuransi perjalanan. ([www.cermati.com](http://www.cermati.com), 2018)

Salah satu produk asuransi yang punya peran penting adalah Asuransi kesehatan. Ketika pemegang polis atau para anggota polis sakit atau terluka akibat kecelakaan, perusahaan asuransi dapat menanggung biaya rumah sakit tersebut. Dengan kata lain, asuransi kesehatan bisa dimanfaatkan untuk mendapatkan ganti rugi akibat biaya pengobatan atau perawatan di rumah sakit.

Asuransi kesehatan yang ditawarkan perusahaan asuransi bukan hanya untuk perorangan melainkan juga untuk kelompok. Asuransi kesehatan untuk kelompok seperti halnya perusahaan yang memberikan asuransi kesehatan pada karyawannya.

Produk asuransi kesehatan yang banyak digunakan di Indonesia di antaranya :



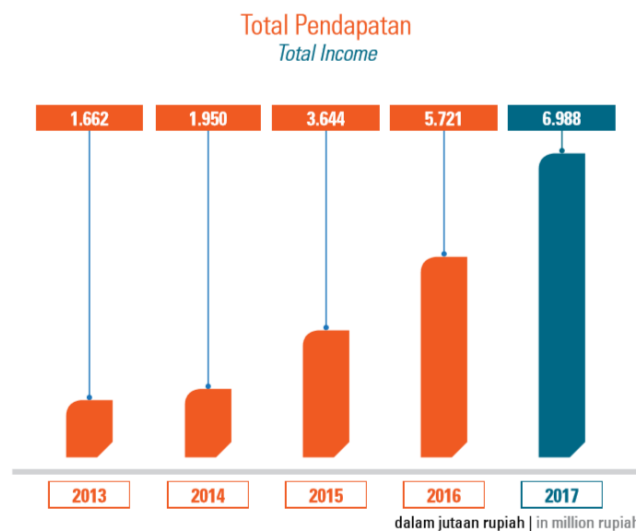
GAMBAR 1. 3

### Macam-macam Asuransi di Indonesia

Sumber : [www.Bni-life.co.id](http://www.Bni-life.co.id), 2018

Dapat kita ketahui bahwa banyak macam-macam asuransi di Indonesia seperti gambar 1.3 diatas. Dengan di dukungnya perusahaan asuransi yang semakin meningkat dari tahun ke tahun seharusnya di dukung juga oleh kesadaran masyarakat akan pentingnya asuransi.

Dalam hal ini penulis memberika salah satu contoh perusahaan asuransi BNI Life, yang diketahui mengalami peningkatan dalam penjualan produknya dari tahun 2013 sampai tahun 2017, peningkatan ini belum di ketahui dengan jelas apa yang menyebabkan peningkatan pendapatan ini berikut dapat di lihat pada gambar 1.4 ([www.Bni-life.co.id](http://www.Bni-life.co.id), 2018).



**GAMBAR 1. 4**

**Total Pendapatan BNI Life Insurance pertahun**

Sumber : [www.Bni-life.co.id](http://www.Bni-life.co.id), 2018

Penulis mengambil salah satu contoh produk asuransi yang dimiliki oleh BNI Life adalah *Optima Group Health* yang membantu perusahaan dalam meningkatkan penjualan. Produk ini memiliki pilihan paket yaitu Paket Standar maupun *Tailor-Made* (disesuaikan dengan sesuai dengan permintaan yang diinginkan (*tailor-made*)). Percayakan perencanaan dan pengelolaan risiko kesehatan kepada *Optima Group Health* dan wujudkan hasil bisnis yang maksimal. Adapun keunggulan program yaitu memberikan rasa aman bagi pegawai dan

keluarganya, bebas memilih rumah sakit, dokter, apotek dan laboratorium di seluruh dunia, klaim mudah dan cepat, pembayaran dapat dilakukan melalui metode *Swipe Card* ataupun melalui *Reimbursement*, membantu perusahaan dalam menetapkan besarnya anggaran pengeluaran kesehatan karyawan setiap tahun ([www.Bni-life.co.id](http://www.Bni-life.co.id), 2018) .

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Adam (2015:11). Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan uraian yang telah penulis sebutkan, bahwa terjadinya peningkatan yang belum diketahui penyebabnya, maka penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih rinci mengenai produk *optima group health*. Penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“PENGARUH PRODUK OPTIMA GROUP HEALTH TERHADAP MINAT BELI NASABAH ASURANSI BNI LIFE JAKARTA 2018”**. Dengan melakukan tinjauan produk melalui kualitas layanan .

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas produk *optima group health* yang dilakukan oleh BNI *Life* Jakarta menurut persepsi konsumen?
2. Bagaimana minat beli nasabah asuransi BNI *Life* Jakarta?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk *optima group health* terhadap minat beli nasabah asuransi BNI *Life* di Jakarta?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas Layanan *optima group health* terhadap minat beli nasabah asuransi BNI *Life* Jakarta. Adapun tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui Kualitas Layanan *optima group health* yang dilakukan oleh BNI *Life* Jakarta menurut persepsi konsumen.
2. Untuk mengetahui minat beli nasabah asuransi BNI *Life* Jakarta.

3. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas Layanan *optima group health* terhadap minat beli nasabah asuransi BNI *Life* di Jakarta.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang ingin dicapai dalam observasi ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis

Sistematika Bagi Perusahaan Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan masukan bagi BNI *Life* untuk mengetahui pengaruh kualitas Layanan *optima group health* terhadap minat beli nasabah asuransi BNI *life* Jakarta.

2. Kegunaan Teoritis

Bagi Penulis Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari selama kuliah di D3 Manajemen Pemasaran dan menambah pengetahuan penulis mengenai produk *optima group health* dimana penulis mencoba untuk mengukur pengaruh kualitas Layanan *optima group health* terhadap minat beli nasabah asuransi BNI *life* Jakarta.

3. Kegunaan Akademis

Bagi Pembaca Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada para pembaca dalam bidang pemasaran khususnya pengaruh kualitas Layanan *optima group health* terhadap minat beli nasabah asuransi BNI *life* Jakarta dan memberikan referensi untuk penulis yang lainnya.



## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini, penulis menyusun sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian teoritis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan tentang jenis penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini diuraikan tentang hasil dari pengolahan data. Di mana hasil tersebut akan dianalisis oleh peneliti agar ditemukan kesimpulan dari penelitian ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran - saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain yang membutuhkan.

