

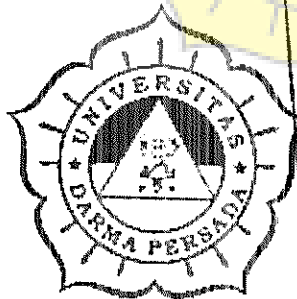
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN
DALAM MEMILIH LAYANAN JASA
ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912
KANTOR OPERASIONAL SOEKARNO HATTA
BANDUNG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi salah Satu Tugas Akademik
dan Melengkapi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Disusun:

ARDHA PRAHA HARD NOMO
NIM : 01410907



PERPUSTAKAAN UNIV DARMA PERSADA
No Induk : 06/SKA-FEM/05-06
No Klas : 658.8.NOM-9
Subjek : Ma. JEMASARAN
Asal : M.H.S.
Dan lain-lain : 19-9-08

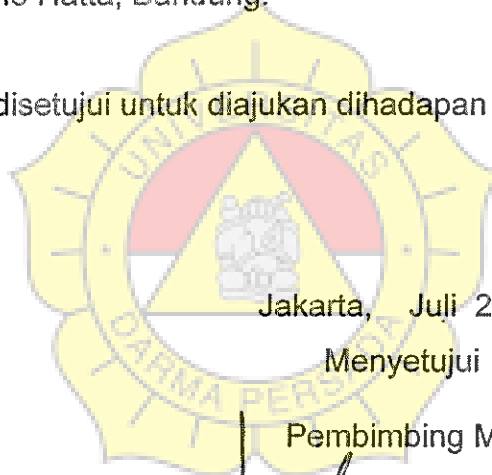
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2005

TIDAK BOLEH
DICOPY

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ardha Praha Hard Nomo
NIM : 01410907
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi putusan Konsumen Dalam Memilih Layanan Jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Operasional Soekarno Hatta, Bandung."

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dihadapan panitia penguji.



Jakarta, Juli 2005

Megetahui

Menyetujui

Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing Materi

(Sukardi H. Sentono, SE)

(DR. Suharto Rahman)

Pembimbing Teknis

(Sukardi H. Sentono, SE)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ardha Praha Hard Nomo
NIM : 01410907
Jurusan : Manajemen
Kosentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Layanan Jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Operasional Soekarno Hatta, Bandung."

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan di hadapan panitia penguji skripsi sajana pada tanggal 4 Agustus 2005 dengan hasil B

Panitia Penguji Skripsi

Tanda Tangan

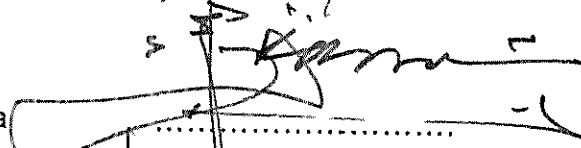
1. Drs. Fauzi Baisyir, MM

Ketua



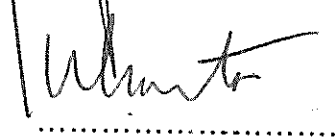
2. Drs. Soeroso, MM

Anggota



3. DR. Suharto Rahman

Anggota



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardha Praha Hard Nomo
NIM : 01410907
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan, bahwa skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Layanan Jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Sukarno Hatta, Bandung” dibawah bimbingan Bapak DR. Suharto Rahman benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengcopy sebagian dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dari pernyataan ini, saya bersedia mempertanggungjawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2005



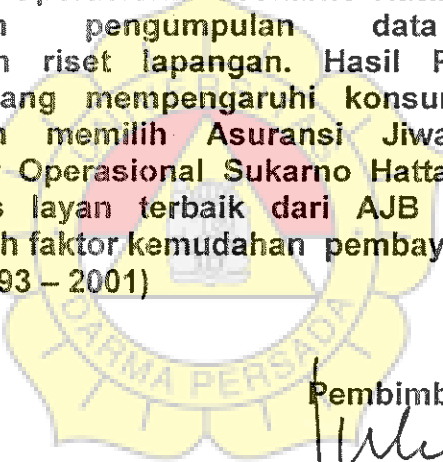
(Ardha Praha Hard Nomo)


ABSTRAK

- A. Ardha Praha Hard Nomo : 01410907
- B. Judul Skripsi : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Layanan Jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Operasional Sukarno Hatta, Bandung.
- C. 88 halaman : 2005, 20 tabel, 6 gambar, dan 26 lampiran
- D. Kata Kunci : Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen.
- E. Tujuan penulisan : untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan memilih dan bagaimana kualitas layanan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Operasional Soekarno Hatta, Bandung. Metode Penulisan: Dalam pengumpulan data penulis menggunakan penelitian riset lapangan. Hasil Penelitian : Terdapat 11 faktor yang mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan memilih Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Operasional Sukarno Hatta, Bandung. Dari 11 faktor, kualitas layanan terbaik dari AJB Bumiputera menurut konsumen adalah faktor kemudahan pembayaran premi
- F. Daftar Acuan 10 buku (1993 – 2001)

Penulis

Ardha Praha Hard Nomo



Pembimbing Materi

DR. Suharto Rahman

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Layanan Jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Operasi Sukarno Hatta, Bandung”**

Adapun maksud dan tujuan penulisan ini adalah untuk melengkapi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan serta jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan menulis. Namun demikian penulis telah berusaha sesuai kemampuan penulis dengan dukungan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak sehingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, Jakarta.
2. Bapak DR. Suharto Rahman selaku Pembimbing Materi yang telah memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Sukardi H. Sentono selaku Pembimbing Teknis yang telah memberikan sumbangan saran dan kritik sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Seluruh jajaran struktural Rektorat, Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, Jakarta

5. Bapak Vici Suryono, Kepala Kantor Operasional AJB Bumiputera 1912 Kantor Operasional Sukarno Hatta Bandung.
6. Papa dan Mama yang telah banyak memberikan dorongan moril dan materil serta doa yang tidak putus-putusnya yang tidak bisa penulis balas, terima kasih. Kakak dan adikku Nesy, Zen, dan Dino, Terima kasih banyak ya!
7. Om Wiwin Prasetyo yang sangat membantu hingga skripsi ini selesai, om dan tanteku yang memberi dorongan, untuk te Yuli sekeluarga makasih komputernya sering saya pinjam..
8. Indrianti yang telah banyak memberikan dorongan dan kesabaran menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi
9. Tante Yanti sekeluarga, Akbar yang nemenin nyari responden
10. Sepupuku Reza, Iwan, Dipta, Puri, Firman
11. Teman-teman yang selalu memberi dorongan moril Prisca, Tito, Mita, Morry, Jimi dll.
12. Temen-teman PSE yang sering nganter nyari bahan
13. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dengan iringan doa, semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan rahmat Allah SWT yang berlimpah.

Akhir kata, dengan harapan semoga tersusunnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mereka yang memerlukan.

Jakarta, Juli 2005

Penulis

(Ardha Praha Hard Nomo)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSERTUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Metode Penelitian	5
E. Batasan Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Pemasaran Jasa	14
B. Kualitas Jasa.....	15
C. Perilaku Konsumen.....	17
D. Proses Keputusan Membeli	29
E. Model Pengambilan Keputusan	31

F. Pengertian Asuransi.....	35
G. Pemasaran Asuransi.....	41
H. Kerangka Pemikiran.....	46
I. Hipotesis Penelitian.....	47

BAB III TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan	48
B. Jenis Dan Bidang Usaha.....	52
C. Struktur Organisasi	58

BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Analisis Data Dan Pembahasan	59
B. Hasil Penelitian	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

IV.1	Jenis Kelamin Responden	59
IV.2	Usia Responden.....	60
IV.3	Status Pernikahan Responden.....	61
IV.4	Status Pendidikan	62
IV.5	Pekerjaan Responden.....	63
IV.6	Pendapatan Responden	64
IV.7	Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan pada saat memilih AJB Bumiputera 1912	65
IV.8	Citra AJB Bumiputera 1912.....	71
IV.9	Kualitas Pelayanan	72
IV.10	Jaminan AJB Bumiputera 1912 Terhadap Investasi Kosumen	73
IV.11	Kecepatan Respon Layanan.....	75
IV.12	Ketersediaan Kantor Cabang.....	76
IV.13	Kemudahan Pelayanan.....	77
IV.14	Kemudahan Penyetoran Premi.....	78
IV.15	Ruang Lingkup Klaim yang Dijamin	79
IV.16	Harga Premi Kompetitif	80
IV.17	Variasi Produk.....	81
IV.18	Manfaat Asuransi	82
IV.19	Responden terbanyak yang digunakan.....	84
IV.20	Faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih dan tingkat kualitas pelayanan AJB Bumiputera 1912 kantor operasional Sukarno Hatta Bandung	85

DAFTAR GAMBAR

II.1	Model Perilaku Konsumen	19
II.2	Model Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	21
II.3	Proses Pengambilan Keputusan	31
II.4	Model Generik Proses Keputusan Pembelian	32
II.5	Kerangka Pemikiran	46
III.1	Struktur Organisasi Pperusahaan AJB Bumiputera 1912	58



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini semakin berkembang fasilitas di dalam suatu lingkungan hidup yang membantu memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi maupun investasi, maka semakin banyak berkembang perusahaan jasa asuransi yang menyediakan dampak alternatif investasi untuk meringankan resiko dalam kehidupan sehari-hari.

Berbagai usaha dilakukan manusia dalam rangka untuk menghindari, menghapuskan, membatasi, memindahkan, dan usaha-usaha lainnya agar resiko-resiko yang timbul dalam kehidupannya tidak mengganggu atau tidak berpengaruh secara potensial dalam usaha mencapai tujuan hidupnya. Berkenaan dengan hal tersebut, berbagai cara dan pendekatan dicari, baik berdasarkan pengalaman pada masa-masa yang lalu, pendekatan secara logika, maupun berdasarkan ilmu pengetahuan.

Salah satu sarana untuk mengelola resiko adalah melalui pemindahan resiko kepada perusahaan asuransi, dimana kegiatan

asuransi ini sangat erat hubungannya dengan pengelolaan resiko dan merupakan salah satu sarana dalam manajemen resiko.

Sehubungan dengan adanya resiko ini maka dibutuhkan akan hadirnya jasa perasuransian yang dapat menampung kerugian yang timbul dari berbagai tingkat resiko. Kebutuhan akan jasa usaha perasuransian juga merupakan salah satu sarana keuangan dalam tata kehidupan ekonomi rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko keuangan yang timbul maupun resiko yang mendasar seperti resiko alamiah kematian ataupun usia lanjut, maupun dalam menghadapi berbagai resiko atas harta benda yang dimiliki. Kebutuhan akan hadirnya usaha perasuransian juga dirasakan oleh dunia usaha mengingat disatu pihak terdapat resiko yang secara sadar dan rasional dirasakan dapat mengganggu kesinambungan kegiatan usahanya, di lain pihak dunia usaha seringkali tidak dapat menghindari dari suatu sistem yang memaksa untuk menggunakan jasa usaha perasuransian.

Pada masa sekarang, masyarakat banyak mendengar ada beberapa perusahaan Asuransi yang mengalami kesulitan dana dan akhirnya dipailitkan. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 adalah suatu perusahaan Asuransi yang berdiri sejak tahun 1912 yang merupakan asuransi nasional dari perusahaan asuransi besar dan tertua di Indonesia yang berpusat di Jakarta. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 memiliki asset yang besar diseluruh Indonesia,

Bumiputera berdiri atas prakarsa seorang guru sedarhana bernama M. Ng. Dwijosewojo.

Perusahaan ini memiliki *Visi* "Menjadi Bumiputera 1912 senantiasa berada di benak dan di hati masyarakat Indonesia".

Tidak seperti perusahaan berbentuk Perseroan (PT), Bumiputera sejak awal pendiriannya menganut system kepemilikan dan kekuasaan yang unik, yaitu bentuk badan usaha "mutual" atau "usaha bersama". Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan – yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan

Berdasarkan hal tersebut, penulis bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Layanan Jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Operasional Soekarno Hatta, Bandung.

B. Perumusan Masalah

Adanya keterbatasan waktu dan kemampuan penulis, maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen dalam memilih asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912?
2. Bagaimana kualitas layanan asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 menurut konsumen?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih layanan jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Operasional Soekarno Hatta , Bandung.
- b. Mengetahui kualitas layanan jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Operasional Soekarno Hatta, Bandung menurut konsumen.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat berguna untuk :

- a. Bagi Penulis

Untuk mengaplikasi teori-teori yang telah dipelajari selama di masa kuliah dikaitkan dengan masalah tersebut serta berguna dalam menambah pengetahuan dan wawasan

b. Bagi perusahaan

Sebagai masukan dan umpan balik dari konsumen mengenai Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Operasional Soekarno Hatta, Bandung agar dapat bermanfaat bagi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 tersebut dimasa yang akan datang.

c. Pihak lain

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan atau referensi bagi yang membutuhkan

E. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, digunakan metode deskriptif, yaitu metode penelitian dalam membuat gambaran tentang status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu himpunan kondisi serta sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa masa sekarang. Freddy Rangkuti (1997: 33).

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, penulis menggunakan pendekatan survey, yaitu penelitian yang mengambil sample dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner.

1. Lokasi penelitian

Perusahaan yang menjadi Objek penelitian oleh penulis adalah konsumen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 kantor operasional Soekarno Hatta, Bandung, dari berbagai golongan

ekonomi, latar belakang pendidikan, pekerjaan dan status. Sedangkan yang menjadi subyek penelitian ini adalah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 yang beralamat di Komplek Puteraco Regency B-1 No. 5, Soekarno Hatta, Bandung.

2. Populasi dan Sampel

Penulis mendapatkan data total penjualan polis Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Operasional Sukarno Hatta, Bandung, hingga tahun 2004 adalah sebanyak 6797 polis. Penulis menetapkan mengambil sampel sebanyak 100 orang. Menurut pendapat Solvin semakin banyak ukuran sampel maka akan semakin kecil batas-batas kesalahannya.

3. Sumber Data

Data dan sumber data yang ada dalam penelitian ini merupakan data:

- a. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian, yaitu mencari data dari perusahaan secara langsung.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diambil dari pihak ketiga (lembaga perusahaan). Data ini berupa : catatan-catatan perusahaan yang ada hubungannya dengan perusahaan.

4. Metodologi pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan:

Penelitian Lapangan

1) Kuisisioner

Daftar pertanyaan atau kuisisioner disebarluaskan kepada 100 responden yang telah menjadi pemegang polis asuransi jiwa hal ini didasarkan pada teori Solvin, jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner yaitu:

Pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan yang telah menyediakan beberapa alternative jawaban untuk dipilih responden, dan tidak ada kesempatan untuk menjawab lainnya.

2) Wawancara langsung

Wawancara adalah proses tanya jawab antara pewawancara dengan responden tentang penelitian yang telah diselidiki agar mampu memperoleh informasi yang dibutuhkan.

4. Metode Analisis dan Alat Ukur

Data yang terkumpul melalui hasil kuisisioner terhadap responden kemudian dianalisis dan diolah lebih lanjut dengan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

a. Cochran Q Test

Pengujian validitas terhadap kuesioner perlu dilakukan terlebih dahulu, guna mengetahui seberapa jauh alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya di ukur. Menurut Husein Umar (2000 : 344) Cochran Q Test dilakukan untuk mengetahui perbedaan berbagai perlakuan terhadap subyek yang sama dalam angka skala nominal. Formula Cochran Q Test digunakan untuk menguji lebih dari dua variabel apabila kedua variable tersebut berhubungan . Cara menghitungnya adalah disusun dalam bentuk (k) kolom dan (n) baris, kolom mewakili variabel dan baris menunjukkan nomor responden.

$$Q = \frac{(k-1) (k \sum C_j^2 - (\sum C_j)^2)}{k \sum R_i - \sum R_i^2}$$

Keterangan :

- Q = Cochran Q Test
 k = Jumlah variable
 C_j = Total responden pada j variable (kolom)
 R_i = Total responden pada I pengamatan (baris)
 Alpha = 0,05 dengan Derajat Bebas (df)=n-1

Hipotesis :

Ho : Tidak ada hubungan yang cukup signifikan antara masing-masing pengamatan.

Ha : Ada hubungan yang cukup signifikan.

Kriteria : Tolak Ho, jika Q hitung > Q table

Terima Ho, jika Q Hitung < Q table

b. Skor rata-rata

Setiap jawaban pada pertanyaan diberikan bobot. Cara menghitung skor adalah dengan menjumlahkan seluruh perkalian antara nilai data dengan bobot, kemudian dibagi dengan jumlah total frekuensi. Skor rata-rata dirumuskan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i w_i}{\sum f_i}$$

Dimana : \bar{X} = skor rata-rata

w_i = bobot

f_i = frekwensi

c. Rentang Skala

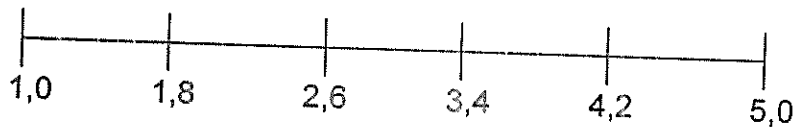
Setelah nilai rata-rata didapat maka penulis menggunakan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Bobot alternatif jawaban yang terbentuk dari teknik skala peringkat terdiri dari range 1-5 yang menggambarkan posisi yang negatif ke posisi yang positif. Untuk itu perlu dihitung rentang skalanya dengan rumus:

$$Rs = \frac{(m - n)}{b}$$

Dimana: m : Nilai tertinggi
 n : Nilai terendah
 b : Kelas penilaian



Maka menurut Freddy Ranguti (1997: 66), maka rentang skala yang di dapat adalah:



Interprestasi angka-angka yang tercantum di atas adalah sebagai berikut :

1,00 – 1,80	=	Sangat Tidak Puas
1,80 – 2,60	=	Tidak Puas
2,61 – 3,40	=	Netral
3,41 – 4,20	=	Puas
4,21 – 5,00	=	Sangat Puas

F. Batasan Penelitian

Adanya keterbatasan waktu dan dana yang dimiliki oleh penulis dan agar penelitian menjadi lebih terarah, maka ditentukan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di wilayah Soekarno Hatta, Bandung.
2. Penelitian dikhususkan pada 100 konsumen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 dan 30 orang yang pegawai asuransi.
3. Penelitian dilakukan dari bulan Oktober 2004 sampai dengan Mei 2005.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Sebagai pendahuluan yang akan memandu pembaca untuk memahami permasalahan yang sebenarnya. Bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori-teori pemasaran jasa, konsep kualitas jasa, perilaku konsumen, konsep proses keputusan membeli, model pengambilan keputusan, pengertian asuransi, konsep pemasaran asuransi, yang diambil dari berbagai literature yang berhubungan dengan skripsi ini sebagai acuan dalam analisa dan pembahasan.

BAB III TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan penjelasan tentang sejarah singkat dan perkembangan AJB Bumiputera 1912, misi dan visi, manajemen serta struktur organisasi AJB Bumiputera 1912.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang analisis data yang telah diperoleh, penjelasan hasil penelitian dan pembahasannya dengan menggunakan landasan konsep teoritis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari pembahasan pada bab sebelumnya disertai tambahan saran-saran yang dianggap perlu sebagai alternative solusi masalah yang dihadapi.

