

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Strategi merupakan rumusan perencanaan komperhensif tentang bagaimana perusahaan akan mencapai misi dan tujuannya. Strategi akan memaksimalkan keunggulan kompetitif dan meminimalkan keterbatasan bersaing (Hunger dan Wheelen 2010:16). Dalam persaingan bisnis, suatu perusahaan perlu mempunyai atau menetapkan strategi tertentu yang berbeda dengan perusahaan lain yang sejenis agar tidak tergerus dan tersisihkan dengan semakin berkembangnya zaman yang penuh dengan persaingan. Rumusan strategi yang baik mempunyai manfaat yaitu mendorong pemahaman kondisi perusahaan sebenarnya, mengatasi konflik yang disebabkan pengembangan perusahaan yang tidak jelas, pemanfaatan sumber daya perusahaan, memenangkan persaingan perusahaan yang ketat, dan mampu membantu perusahaan mencapai tujuan dan memecahkan permasalahan yang rumit, hal ini dinyatakan oleh Tripomo dan Udan (dalam Tuti 2008:12).

Seorang pimpinan atau manajer dalam suatu perusahaan yang membuat perencanaan jangka panjang pada umumnya mereka beranggapan bahwa masa depan adalah masa yang lebih baik. Rencana-rencana bagi masa depan hanya sekedar perpanjangan dari apa yang telah dilakukan oleh

perusahaan di masa lampau. Namun, kejutan-kejutan lingkungan yang tak terduga seperti semakin canggihnya perubahan teknologi, tingkat perekonomian yang tidak stabil, gaya hidup konsumen yang semakin meningkat dan persaingan global memaksa para pimpinan atau manajer berpikir keras terhadap perencanaan jangka panjang ini untuk menyusun suatu strategi dengan menganalisis lingkungan, menilai kekuatan dan kelemahan perusahaan mereka, dan mengidentifikasi peluang dari perusahaan agar dapat memiliki keunggulan bersaing.

Seiring dengan semakin pesatnya perkembangan zaman, semakin banyak pula lembaga maupun perusahaan yang berdiri untuk menjalankan bisnis pada pelayanan jasa. Semakin banyak pesaing, maka semakin banyak pula pilihan bagi para konsumen. Bagi perusahaan yang tidak meningkatkan kualitas pelayannya maka akan segera ditinggalkan oleh para pelanggannya.

Pesaing adalah perusahaan yang menghasilkan atau menjual barang atau jasa yang sama atau mirip dengan produk yang kita tawarkan (Kasmir 2006:258). Sedangkan keunggulan bersaing merupakan kumpulan strategi untuk menentukan keunggulan suatu perusahaan dari persaingan diantara perusahaan lain. Strategi bersaing meliputi biaya rendah (*low cost*) dan diferensiasi. Selanjutnya dikombinasikan kedua strategi tersebut disebut fokus (Hunger dan Wheelen 2010:245).

Begitu pula dengan perkembangan AJB Bumiputera 1912, persaingan dengan sesama perusahaan asuransi yang sejenis juga sangat ketat karena cukup ulet dan kreatif dalam pemasaran. Promosi dan teknologi yang dimiliki AJB Bumiputera juga masih kurang unggul jika dibandingkan dengan perusahaan asuransi lain. Sebagian usaha promosi AJB Bumiputera masih belum diterima oleh beberapa tingkatan di masyarakat. Pengalihan sistem transaksi dengan menggunakan teknologi yang lebih moderen juga belum sepenuhnya terlaksana karena AJB Bumiputera adalah perusahaan besar sehingga tidak mudah melakukan proses perubahan tanpa mensosialisasikannya terlebih dahulu kepada para nasabah dan pihak lain yang membutuhkan informasi tersebut. Oleh karena itu perlu analisis terhadap keunggulan bersaing AJB Bumiputera agar promosi lebih berkualitas dan meningkatkan teknologi sehingga jumlah nasabah bertambah. Strategi tersebut dimaksudkan agar mampu bersaing dalam persaingan dengan sesama perusahaan asuransi, karena perusahaan asuransi lain juga memiliki strategi yang bagus untuk menarik minat masyarakat. Berbagai penawaran dikemas dan disajikan dengan menarik sehingga mampu menarik minat masyarakat untuk berpartisipasi pada perusahaan. Promosi yang dilakukan juga sangat menarik sehingga mudah diingat oleh masyarakat dari semua umur.

Peningkatan jumlah nasabah bukan hanya dilihat dari banyaknya jumlah nasabah dari tahun ke tahun. Akan tetapi, juga dilihat dari loyalitas

serta tetap aktif atau tidaknya para nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran premi yang menjadi tanggungannya agar tetap menjadi nasabah yang aktif, hal ini akan disajikan pada tabel berikut ini:

No	Bulan	Tahun		
		2013	2014	2015
1	Januari	73	74	-
2	Februari	77	56	48
3	Maret	52	75	91
4	April	63	89	220
5	Mei	65	-	342
6	Juni	66	51	216
7	Juli	67	45	177
8	Agustus	42	58	219
9	September	55	58	157
10	Oktober	83	60	172
11	November	140	55	167
12	Desember	74	45	103
Total		857	666	1912

Sumber : LP.01 Bumiputera Kantor Cabang Gorontalo

Tabel di atas menunjukkan bahwa meskipun pada tahun 2015 mengalami peningkatan yang cukup tinggi jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, akan tetapi peningkatan pada periode bulanan masih belum stabil. Hal ini diakibatkan bukan karena strategi yang diterapkan oleh perusahaan pusat kurang baik, melainkan karena penyampaian strategi yang baik tersebut belum sepenuhnya terealisasi pada para karyawan bagian marketing selaku agen dari para nasabah.

Berangkat dari kegelisahan terhadap permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti "Strategi Keunggulan Bersaing Asuransi Jiwa

Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Gorontalo dalam Upaya Meningkatkan Nasabah”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini yakni:

1. Kurangnya penggunaan strategi kepemimpinan biaya.
2. Kurangnya strategi diferensiasi yang digunakan oleh perusahaan.
3. Kurangnya strategi bersaing yang berfokus pada kelompok masyarakat yang paling utama dijadikan sasaran promosi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi di atas, maka masalah yang hendak diangkat dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Gorontalo menciptakan keunggulan bersaing dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, beberapa tujuan penting dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi keunggulan bersaing AJB Bumiputera 1912 dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan dari penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan pengetahuan yang dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi Jurusan Manajemen untuk meningkatkan jumlah mahasiswa diwaktu yang akan datang, dan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak yang tertarik akan masalah yang diangkat untuk diteliti lebih lanjut.

1.5.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Gorontalo untuk meningkatkan jumlah nasabah dalam persaingan di dunia perekonomian.