

BAB I

PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya kejadian-kejadian yang tidak pasti dalam mengiringi setiap individu untuk beraktifitas antara lain ketika seseorang individu tersebut bekerja untuk keluarganya, memungkinkan terjadi suatu resiko yang nantinya akan dialami oleh seorang individu dalam melakukan pekerjaannya seperti kecelakaan, sakit, dan resiko lainnya. Banyak seorang individu yang belum mempersiapkan biaya yang akan dikeluarkan untuk kondisi tersebut. sehingga dengan kondisi seperti ini hadirlah asuransi sebagai sarana jaminan, keamanan dan investasi untuk memperkecil kerugian nilai ekonomi yang diakibatkan oleh terjadinya suatu resiko yang dialami dan tak terduga sebelumnya.

Asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap resiko yang dialami oleh tertanggung/nasabahnya. Asuransi merupakan sarana finansial yang dibutuhkan oleh masyarakat baik oleh individu maupun kelompok usaha. Menurut kamus besar bahasa Indonesia asuransi adalah pertanggungan (perjanjian antara dua pihak, pihak yang satu berkewajiban membayar iuran dan pihak lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama atau barang miliknya sesuai dengan perjanjian yang dibuat.

Dalam industri asuransi, masyarakat memiliki penilaian sendiri-sendiri untuk memilih perusahaan asuransi yang diinginkannya. Di Indonesia sendiri ada beberapa perusahaan asuransi yang sebagian orang sudah mengetahuinya. Pada tabel 1.1 menunjukkan daftar 10 asuransi terbaik di Indonesia tahun 2014 versi majalah investor.

**Tabel 1.1 Perusahaan Asuransi Di Indonesia
10 Besar Asuransi Jiwa Berdasarkan Aset 2013**

| No. | Nama Asuransi | Aset (Juta Rp.) | | |
|-----|--------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| | | 2013 | 2012 | (%) |
| 1. | PT. Prudential Life Assurance | 41.615.455 | 37.871.156 | 9.89 |
| 2. | PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia | 30.905.553 | 30.220.532 | 2.27 |
| 3. | PT. AIA Financial | 27.617.278 | 26.007.048 | 6.19 |
| 4. | PT. Asuransi Allianz Life Indonesia | 21.604.170 | 19.709.078 | 9.62 |
| 5. | PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG | 18.924.637 | 24.034.271 | (21.26) |
| 6. | PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) | 17.037.226 | 9.296.588 | 83.26 |
| 7. | PT. Axa Mandiri Financial Services | 16.217. 513 | 14.518.402 | 11.70 |
| 8. | PT. Indolife Pensiontama | 12.126.025 | 10.703.012 | 13.30 |
| 9. | PT. Avrist Assurance | 9.305.928 | 10.528.385 | (11.61) |
| 10. | PT. Asuransi Jiwa Sequis Life | 9.187.803 | 8.353.086 | 9.99 |
| | Total | 204.541.587 | 191.241.557 | 6.95 |
| | Pangsa (%) | 71.50 | 72.33 | |
| | Total Asuransi Jiwa | 286.066.843 | 264.417.336 | 8.19 |

Sumber: Juli 2014. INVESTOR.

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa PT. Prudential *Life Assurance* berada dalam nomor urut satu dari 10 besar perusahaan asuransi jiwa di Indonesia. Sehingga menunjukkan sebagai salah satu perusahaan asuransi jiwa terdepan di Indonesia. Selain sebagai perusahaan asuransi jiwa terdepan di Indonesia PT. Prudential *Life Assurance* (Prudential Indonesia), dengan catatan kinerja keuangan yang kuat pada kuartal pertama tahun 2014 dan juga di tahun 2013 Prudential Indonesia menerima 46 penghargaan bergensi dari berbagai industri baik dari dalam maupun luar negeri (PRU*fast start*, 2014:5).

Sekilas tentang PT. Prudential *Life Assurance* atau Prudential Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi. Prudential Indonesia didirikan pada tahun 1995. Prudential Indonesia merupakan bagian dari Prudential plc, London, Inggris, dan Asia, Prudential Indonesia menginduk pada kantor regional Prudential Corporation Asia (PCA), yang berkedudukan di Hongkong. Bisnis pengelolaan dana Prudential diAsia melalui *Eastspring Investments* telah menjadi salah satu yang terbesar dan paling sukses di wilayah ini, dengan dana kelolaan sekitar \$62,8 miliar atau Rp 1.189 triliun (per 31 Maret 2014). Dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk terus mengembangkan bisnisnya di Indonesia Jakarta (PRU*galaxy*, 2014:7).

Produk unggulan dari perusahaan ini adalah asuransi jiwa dan asuransi kesehatan. Produk asuransi jiwa yaitu dengan **PRUlink Assurance Account** (PAA), dan produk dari asuransi kesehatan yaitu **PRUmajor Medical**, **PRUhospital Care**. Selain itu juga ada beberapa produk asuransi tambahan yang ditawarkan yaitu **PRUpersonal Accident Death & Disablement**, **PRUhospital & Surgical Cover**, **PRUmed**, **PRUparent Payor 33**,. Banyak manfaat yang didapatkan oleh nasabah di Prudential, misalnya pendidikan, proteksi meninggal, kondisi kritis, kesehatan, dan dana investasi. Berbagai produk dan manfaat yang diberikan, perusahaan bertujuan bisa menarik konsumen untuk membeli produk asuransi yang ditawarkan oleh PT. Prudential Life Assurance. Produk yang bisa dipilih dan berbagai manfaat yang nanti akan didapat oleh nasabah, PT. Prudential Life Assurance bertujuan konsumen bisa merasa puas dengan apa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Klaim menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah tuntutan, pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak memiliki atau mempunyai atas sesuatu. Atau tuntutan dari pihak tertanggung kepada perusahaan ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung. Klaim yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Ketika nasabah merasa puas tentu tergantung dengan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya. Kualitas pelayanan adalah

salah satu yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai keberhasilan yang di inginkan.

Menurut Philip Kotler (2000) dalam Husnul Khatimah, kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Dengan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen maka perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya. Menurut Kotler dan Keller (2009:52) mengidentifikasi lima determinan dari kualitas jasa berikut ini, keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurancy*), peduli (*empaty*) dan wujud (*tangible*).

Kepuasan konsumen sangat penting bagi perusahaan, karena untuk mengetahui konsumen merasa puas atau kecewa. Menurut Kotler (2000) dalam Hatane Samuel dan Foedjiawati menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Kepuasan dalam pengajuan klaim juga sangat penting bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Melihat dari realitas dan data yang ada penulis melakukan wawancara kepada beberapa nasabah Prudential yang sudah pernah mengajukan klaim.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa, nasabah tidak khawatir akan biaya yang akan ditanggung setelah keluar dari rumah sakit, karena semua biaya selama di rumah sakit akan ditanggung oleh Prudential (sesuai dengan kontrak pada polis), sehingga nasabah dapat fokus pada kesembuhannya. Dan nasabah juga puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan, yang mudah, cepat, dan tidak mempersulit nasabah saat pengajuan klaim.

Selain itu perlu memperhatikan tentang jumlah, waktu saat pengajuan klaim dan persyaratan yang harus dilengkapi oleh nasabah. Ketika pengajuan klaim nasabah perlu memberikan surat keterangan dari dokter, semua kuitansi dan tanda terima asli atas biaya perawatan dan mengisi formulir pengajuan klaim. Semua syarat yang dibutuhkan tersebut akan diperoleh nasabah setelah keluar dari rumah sakit, dan dalam prosesnya akan dibantu oleh tenaga pemasaran yang bersangkutan/ agen yang bertanggung jawab atas nasabah tersebut.

Kemudahan yang diberikan Prudential Indonesia kepada nasabahnya saat pengajuan klaim serta berkat kepercayaan dan dukungan yang telah diberikan oleh para nasabahnya dan berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan bertujuan untuk memberikan rasa puas kepada para nasabahnya dengan melalui kualitas pelayanan pada Prudential Indonesia. Penulis tertarik untuk meneliti tentang kepuasan nasabah melalui pengajuan klaim dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Prudential kepada para nasabahnya.

Penelitian ini dilakukan ditempat kantor keagenan *Berlian Agency* Jombang. Tempat ini dipilih penulis sebagai tempat penelitian, karena tempat yang setrategis, serta kantor *Berlian Agency* Jombang pada tahun 2014 juga mendapatkan *rewardby case* dan API terbanyak se Jawa Timur dari kantor cabang di jakarta, selain itu juga Penulis merupakan bagian dari sekretaris pribadi, nasabah dan agen di kantor tersebut.

Untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana kualitas pelayanan pada klaim berdasarkan tingkat kepuasan nasabah, maka dilakukan penelitian. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul. **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Prudential Life Assurance (Kantor Keagenan *Berlian Agency* Jombang)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kehandalan (*reability*) dalam pengajuan klaim di kantor keagenan *Berlian Agency* Jombang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?
2. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) dalam pengajuan klaim di kantor keagenan *Berlian Agency* Jombang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?
3. Apakah jaminan (*assurance*) dalam pengajuan klaim di kantor keagenan *Berlian Agency* Jombang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?

4. Apakah peduli (*empaty*) dalam pengajuan klaim di kantor keagenan *Berlian Agency* Jombang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?
5. Apakah wujud (*tangible*) dalam pengajuan klaim di kantor keagenan *Berlian Agency* Jombang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang dan rumusan masalah dengan fenomena yang di dukung oleh teori tersebut, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kehandalan (*reability*) dalam pengajuan klaim di kantor keagenan *Berlian Agency* Jombang terhadap tingkat kepuasan nasabah?
2. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) dalam pengajuan klaim di kantor keagenan *Berlian Agency* Jombang terhadap tingkat kepuasan nasabah?
3. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh jaminan (*assurance*) dalam pengajuan klaim di kantor keagenan *Berlian Agency* Jombang terhadap tingkat kepuasan nasabah?
4. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh peduli (*empaty*) dalam pengajuan klaim di kantor keagenan *Berlian Agency* Jombang terhadap tingkat kepuasan nasabah?

5. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh wujud (*tangible*) dalam pengajuan klaim di kantor keagenan *Berlian Agency* Jombang terhadap tingkat kepuasan nasabah?

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, maupun praktis, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- Hasil penelitian ini dapat memberikan tentang kualitas pelayanan pada klaim di kantor keagenan *Berlian Agency* Jombang.
- Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu manajemen pemasaran, untuk diterapkan dalam lingkungan kerjanya.
- Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- Dalam bidang akademis, bermanfaat sebagai penambah pengetahuan dan wawasan terhadap Asuransi Jiwa khususnya tentang klaim asuransi kesehatan.
- Bagi pembaca diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang Manajemen Pemasaran dan sebagai bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada perusahaan dan dapat digunakan dalam pelayanan yang lebih baik.

1.5 Batasan Masalah

Dengan ini peneliti membatasi penelitian ini hanya pada manfaat kesehatan saja, yang merujuk pada pengajuan klaim kesehatan pada PT. Prudential *Life Assurance Berlian Agency* Jombang.

1.6 Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman – pemahaman penelitian ini, maka dalam pembahasannya menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini pendahuluan menguraikan tentang latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika pembahasan.

BAB II : Landasan Teori

Pada pembahasan ini penulis menguraikan tentang studi penelitian terdahulu, landasan teori mengenai kualitas layanan dengan indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud dalam mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada PT. Prudential *Life Assurance Berlian Agency* Jombang.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini membahas tentang metode penelitian yang didalamnya mencakup masalah desain penelitian, penetapan lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, variabel dan indikator, kerangka konsep dan hipotesis, metode pengumpulan data, jenis data, skala pengukuran data, uji validitas dan uji reabilitas, teknik analisa data, uji asumsi klasik, uji hipotesis.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Mengenai laporan hasil penelitian yang membahas : penyajian data hasil penelitian dengan SPSS serta pembahasan pokok-pokok temuan penelitian dengan menginterpretasi dan membandingkan dengan pokok-pokok temuan dari teori yang digunakan.

BAB V : Penutup

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang kesimpulan dari skripsi dan saran-saran yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang akan datang.