

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Pada dekade terakhir, peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa dapat menimbulkan loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar dapat menarik konsumen baru. Konsumen yang loyal pada suatu produk jasa dapat diartikan bahwa konsumen tersebut merasa puas sehingga melakukan pembelian lebih dari sekali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena konsumen yang loyal tidak akan melirik produk atau jasa lain, dan dalam proses loyalitas tersebut kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang akan menciptakan konsumen baru.

Seiring dengan perkembangan dunia industri jasa, kebutuhan akan pelayanan di bidang keuangan juga meningkat. Perusahaan asuransi di Indonesia sendiri juga telah berkembang pesat khususnya di kota Medan. Kebutuhan akan jasa asuransi saat ini dirasakan semakin penting baik oleh rumah tangga maupun dunia usaha di Indonesia, karena asuransi merupakan sarana untuk menghadapi kemungkinan terjadinya berbagai resiko baik pada perorangan maupun pada dunia usaha.

Asuransi berhubungan erat dengan risiko dimana setiap orang pasti akan menghadapi risiko, misalnya pada keluarga dengan ekonomi menengah, permasalahan ekonomi yang akan dihadapi apabila salah satu anggota keluarga menghadapi risiko cacat atau meninggal dunia. Untuk mengurangi segala risiko, dalam hal ini jenis usaha asuransi jiwa akan dibutuhkan karena perusahaan asuransi jiwa memberikan jasa berupa proteksi akibat berbagai risiko yang mungkin terjadi.

PT. Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang asuransi juga memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumennya dan juga memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan hasil yang memuaskan kepada nasabah. Prudential juga senantiasa menjaga hubungan yang baik dengan para konsumennya melalui penyediaan jasa yang menawarkan nilai tambah pada sisi perlindungan.

Kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, tetapi dapat dirasakan dan diingat. Dalam dunia asuransi, pelayanan yang paling utama adalah pada saat proses klaim. Karena pada saat proses inilah pelanggan dapat merasakan manfaat dari berasuransi. Proses pelayanan klaim yang cepat dan kemudahan klaim dimanapun pelanggan mengalami musibah, merupakan beberapa manfaat yang diharapkan pelanggan untuk memperoleh pertanggungan pada saat membeli asuransi. Pada proses ini, perusahaan dapat melaksanakan orientasinya dengan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan.

Harapan konsumen terhadap perusahaan asuransi merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya ketika ia membeli atau mengonsumsi suatu produk. Ketidakpuasan konsumen bisa menimbulkan sikap negatif terhadap merek maupun produsen/penyedia jasanya, berkurangnya kemungkinan pembelian ulang, peralihan merek, dan berbagai macam perilaku konsumen. Oleh karena itu, peningkatan dalam kualitas pelayanan tentang fasilitas produk yang dipilih oleh nasabah dengan apa yang didapatkan bisa terealisasi dengan benar sangatlah penting.

Berdasarkan masalah tersebut di atas, penulis memilih PT. Prudential Life Assurance sebagai objek penelitian diantaranya karena dari segi perusahaan sudah cukup terkenal dan produk-produk yang ditawarkan juga cukup terjangkau. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian, yaitu: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Prudential Life Assurance cabang Adam Malik Medan”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu: “Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Prudential Life Assurance cabang Adam Malik Medan?”

### 1.3. Ruang Lingkup

Melihat luasnya ruang lingkup yang dikaji dalam penelitian ini, maka ruang lingkup dibatasi sebagai berikut:

- a. Pada penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan konsumen sebagai variabel Y.
- b. Objek penelitian yang diteliti adalah PT Prudential Life Assurance.
- c. Periode pengumpulan data dari Januari 2015 - Desember 2016.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- b. Untuk mengidentifikasi pelayanan yang dilakukan oleh agen asuransi pada PT. Prudential Life Assurance.
- c. Untuk mengidentifikasi tanggapan konsumen PT. Prudential Life Assurance yang telah merasakan manfaat klaim.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dapat dilihat dari kegunaan teoritis dan praktis, yaitu:

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi pengetahuan dalam bidang pemasaran asuransi yang ditinjau dari sudut kualitas pelayanan yang diberikan.

- b. Manfaat Praktis

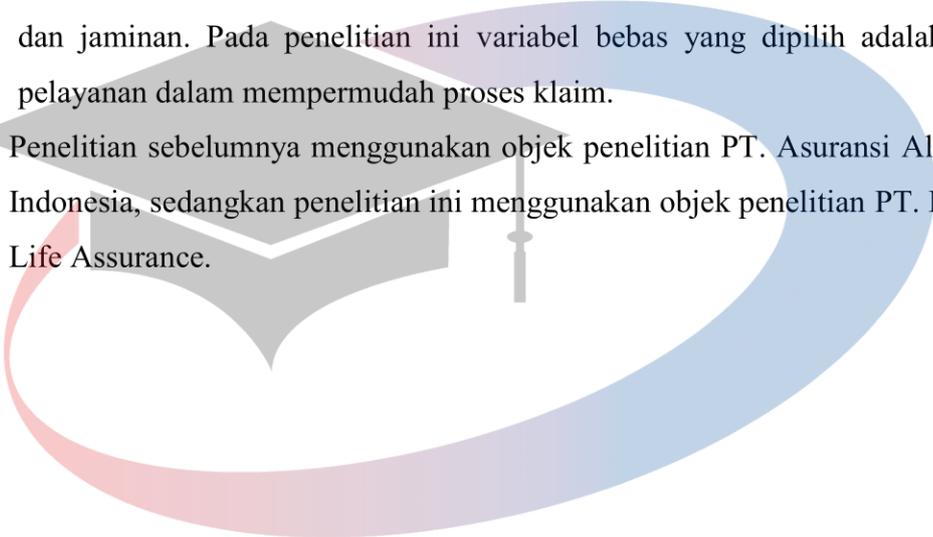
Secara praktis, penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang positif bagi perusahaan asuransi sehingga konsumen tetap dapat terjaga dan membuat masyarakat memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap permintaan akan jasa asuransi.

### 1.6. Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Jumiran (2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Asuransi Allianz Life Indonesia)”.

Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Pada penelitian ini variabel bebas yang dipilih adalah kualitas pelayanan dalam mempermudah proses klaim.
- b. Penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian PT. Asuransi Allianz Life Indonesia, sedangkan penelitian ini menggunakan objek penelitian PT. Prudential Life Assurance.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL