

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Saat ini di dunia memiliki banyak sekali bidang usaha, seperti eksport-import, *leasing*, *e-commerce* dll. Namun dari sekian banyak bidang usaha yang ada, tidak ada yang bisa menjamin kapan suatu perusahaan akan terkena kendala. Baik dalam bentuk bencana maupun keuangan. Oleh sebab itu, dibutuhkan satu bidang usaha yang dapat membantu ataupun membagi kerugian ketika muncul masalah tersebut, sehingga terbentuklah asuransi.

Asuransi membuat kerugian yang harusnya di anggap besar menjadi lebih kecil ataupun ringan dikarenakan telah membagi kerugian tersebut berdasarkan waktu sebelum bencana atau masalah itu terbentuk. Banyak orang di Indonesia masih belum paham betul akan apa gunanya asuransi, namun pada dasarnya asuransi sangat berguna bagi suatu perusahaan, terlebih lagi asuransi yang menjamin ataupun mengcover kehilangan, Kecurian, Kebakaran Maupun Masalah Investasi. Karena pada dasarnya asuransi sendiri merupakan suatu investasi. Dan menjadi suatu daya tarik tersendiri bagi para penanam modal di Indonesia.

PT Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha, atau lebih dikenal sebagai WanaArtha Life, telah melayani masyarakat Indonesia selama lebih dari 42 tahun sejak didirikan pada tahun 1974. WanaArtha Life menawarkan berbagai asuransi jiwa dan kesehatan produk ke seluruh masyarakat Indonesia baik asuransi individu atau asuransi grup. Produk ini ditawarkan dalam bentuk asuransi jiwa tradisional sampai asuransi yang memiliki unsur investasi yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan unik dari masing-masing masyarakat Indonesia. WanaArtha Life juga terus mengembangkan produk untuk semua kebutuhan perencanaan keuangan masyarakat.

Dukungan yang kuat dari pemegang saham yaitu Fadent Consolidated Companies dan Yayasan Wanajaya yang bernaung di bawah Departemen Kehutanan Republik Indonesia dan dikelola oleh profesional yang berkualitas dan berpengalaman dalam industri asuransi untuk membuat lebih stabil WanaArtha Life untuk terus menjadi perencana keuangan keluarga pasangan masa depan Indonesia. Selain itu, WanaArtha Life juga percaya bahwa mudah aksesibilitas produk

WanaArtha Life merupakan faktor yang sangat penting, oleh karena itu, diperluas *marketing distribution channels* WanaArtha melalui tiga jenis distribusi, yaitu *Agency, Bancassurance* dan Grup.

Adapun salah satu produk unggulan dari perusahaan PT. Asuransi Jiwa Adirsarana Wanaartha (WanaArtha Life) yaitu Invest ***WanaArtha-WAL Invest***. Produk Wal Invest adalah pilihan investasi yang aman, menarik dan menguntungkan terlebih lagi karena produk ini sudah terdaftar di OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Wal Invest juga memberikan perlindungan asuransi kecelakaan diri serta solusi yang tepat untuk menjawab kebutuhan seperti persiapan pension, pendidikan anak, keperluan keluarga, rencana bisnis dan sebagainya.

Penurunan manfaat investasi berlaku efektif per 17 April 2017. Masa garansi investasi / jangka waktu penempatan Wal Invest yaitu :

- 3 bulan: 7% nett / per tahun
- 6 bulan: 7,5% nett / per tahun
- 12 bulan: 8.25% nett / per tahun
- 24 bulan: 9.5% nett / per tahun

\*Sewaktu-waktu dapat berubah nominal penempatan dimulai dari Rp. 100.000.000,-

Dana investasi tersebut dikelola oleh *Fund Manager* yang profesional (Schroders, Mandiri Investasi, First State & BNP Paribas). Kemudian setiap keikutsertaan investasi, dilindungi asuransi jiwa (*Personal accident*) sebesar dana yang diinvestasikan maximal Rp. 2.000.000.000,- tanpa dikenakan biaya administrasi.

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan nasabahnya, dan salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Kepuasan nasabah secara individu sangat sulit dicapai karena bermacam-macam keinginan setiap nasabah salah satunya yaitu bahwa polis harus sampai lebih cepat daripada waktu yang dijanjikan. Oleh karena itu, setiap perusahaan asuransi mempunyai berbagai pendekatan untuk mendapatkan solusi yang bagus untuk nasabah.

Kinerja karyawan dalam perusahaan juga dapat menentukan keberhasilan perusahaannya. Semakin baik kinerja karyawannya maka akan sangat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Perusahaan harus senantiasa memperhatikan kinerja dari setiap karyawan agar tidak terjadinya penurunan kinerja yang dapat mempengaruhi atau merugikan perusahaan seperti ketidaktepatan admin dalam memproses SPAJ yang membuat keterlambatan polis.

**Tabel 1. 1 Total Premi Nasabah pada PT. AJ Adisarana WanaArtha Life (Cabang Multatuli Medan)**

<b>Tahun</b>	<b>Total Dana Masuk</b>
2014	Rp. 282.063.373.782,-
2015	Rp. 155.625.745.800,-
2016	Rp. 222.251.121.803,-

Sumber: Dokumen PT. AJ Adisarana WanaArtha Life (Cabang Multatuli Medan)

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh satu sama lain dikarenakan jika seorang nasabah tidak puas terhadap kinerja dari karyawannya maka hal itu akan berpengaruh terhadap perusahaan, dan sebaliknya jika seorang nasabah puas terhadap kinerja karyawan yang diberikan maka hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan tersebut. Oleh karena itu setiap perusahaan harus memperhatikan kinerja karyawannya.

Pada PT. AJ Adisarana WanaArtha Life terjadi beberapa masalah dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah dikarenakan adanya beberapa agen yang kurang mampu dalam menjalankan tugas dengan baik contohnya salah dalam mengisi SPAJ (Surat Pengajuan Asuransi Jiwa), kurangnya data dan lamanya SPAJ tersebut diproses. Hal tersebut akan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah karena SPAJ diberikan dari agen ke karyawan khususnya para admin untuk diproses. Jika terjadi kesalahan maka hal tersebut dapat mempengaruhi kecepatan polis untuk tiba.

Dikarenakan hal tersebut maka nasabah pasti akan merasa kecewa dan tidak puas dan hal tersebut dapat menjadi pertimbangan nasabah untuk melakukan transaksi dengan perusahaan tersebut kedepannya. Hal yang mengakibatkan karyawan melakukan kesalahan adalah karena kurangnya ketelitian para karyawan dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu perusahaan harus dapat

memperhatikan hal tersebut agar para karyawan dapat menjadi lebih teliti dalam melakukan tugasnya sehingga masalah akan menjadi lebih berkurang dan membuat perusahaan menjadi lebih berkembang.

Apabila nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan, maka nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan atau dengan kata lain loyal kepada perusahaan dan kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru hingga mampu meningkatkan jumlah nasabah [1]. Dari beberapa interview yang telah dilakukan peneliti terhadap nasabah, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan tenaga pemasaran (agen) terhadap nasabah sudah cukup baik dan kinerja agen juga sudah cukup memuaskan hanya karena kadang kala terjadi hal-hal yang kurang memuaskan karena dimana polis nasabah diberi telat dari waktu yang dijanjikan.

Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, menimbulkan respon positif berupa terjadinya pembelian ulang, dan menganjurkan konsumen lain agar membeli produk yang sama.

Berdasarkan pada penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. AJ Adisarana WanaArtha Life (Cabang Multatuli Medan)”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka dilakukan sebuah kajian yang secara operasional akan diarahkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJ Adisarana WanaArtha Life?
- b. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJ Adisarana WanaArtha Life?
- c. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJ Adisarana WanaArtha Life?

- d. Manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJ Adisarana WanaArtha Life?

### 1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian perlu dibatasi suatu pokok permasalahan agar tidak terjadi penyimpangan dalam melakukan analisis data. Oleh karena itu, maka ruang lingkup yang dikaji dibatasi sebagai berikut:

1. Variabel Independen : Kualitas Pelayanan (X1), Kinerja Karyawan (X2)
2. Variabel Dependen : Kepuasan Nasabah (Y)
3. Subjek Penelitian : Nasabah
4. Objek Penelitian : PT. AJ Adisarana WanaArtha Life (Cabang Multatuli Medan)
5. Tahun Pengamatan : 2017

### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan perumusan masalah sebelumnya, maka tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJ Adisarana WanaArtha Life.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJ Adisarana WanaArtha Life.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJ Adisarana WanaArtha Life.
- d. Untuk mengetahui faktor mana yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT AJ Adisarana WanaArtha Life.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dan pembaca baik secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dan juga sebagai referensi bagi peneliti-peneliti lainnya dengan objek yang sama.

b. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan serta dapat meningkatkan profit dan performa perusahaan.

### 1.6. Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang [19]. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Penelitian sebelumnya menggunakan satu variabel saja yaitu Variabel Kualitas Pelayanan Sedangkan pada penelitian ini ditambahkan Variabel Kinerja Karyawan. Alasan peneliti menambahkan variabel kinerja karyawan yaitu karena kepuasan nasabah akan sangat bergantung dengan kinerja agen asuransi dalam perusahaan tersebut. Secara teoritis kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi karyawan tertentu atau bagian yang dilakukan selama periode waktu tertentu [4].
- b) Penelitian sebelumnya mengambil tempat pada perusahaan Asuransi Jasaraharja Putera Semarang. Sedangkan pada penelitian ini mengambil studi kasus di PT. AJ Adisarana WanaArtha Life.
- c) Periode penelitian dilakukan pada Juni, 2013. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2017