

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Asuransi merupakan sebuah jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan untuk membantu setiap orang mendapat jaminan dari setiap resiko yang dihadapi. Asuransi diberbagai negara berkembang merupakan suatu kebutuhan yang wajib dimiliki oleh seluruh masyarakat, karena masyarakat diluar negeri mereka begitu paham betapa pentingnya asuransi. Namun berbeda dengan masyarakat Indonesia saat ini masih termasuk dalam kategori un-insured dengan kata lain kurang menyadari betapa pentingnya asuransi untuk menjamin dari setiap resiko yang akan dihadapi. Masyarakat Indonesia yang memiliki asuransi masih dibawah 1% dengan adanya BPJS juga sangat memengaruhi daya beli masyarakat Indonesia untuk membeli asuransi, karena jumlah premi asuransi yang harus di bayarkan oleh nasabah terlalu mahal sehingga masyarakat lebih memilih BPJS yang tergolong cukup murah di bandingkan asuransi. Dengan harga yang cukup murah BPJS menarik banyak minat masyarakat untuk menggunakannya dibandingkan dengan asuransi, serta dengan adanya peraturan dari pemerintah Indonesia yang mewajibkan setiap masyarakat memiliki BPJS membuat peningkatan penggunaannya meningkat secara pesat. Tetapi berbanding terbalik dengan pembayaran yang wajib dilakukan masyarakat pengguna BPJS setiap bulannya yang sangatlah sedikit, hal ini menimbulkan pembengkakan dana dalam operasional BPJS sehingga pembayaran tagihan kepada setiap rumah sakit menjadi terlambat, hal ini

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

juga yang membuat pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pengguna BPJS kurang maksimal dan terkesan lama.

Kurang maksimalnya pelayanan bagi pengguna BPJS membuat perkembangan asuransi yang terus meningkat setiap tahunnya menunjukkan bahwa industri asuransi jiwa di Indonesia memiliki potensinya yang masih sangat besar dan kesadaran masyarakat Indonesia terhadap pentingnya asuransi jiwa juga terus meningkat. Dengan terus bertumbuhan premi asuransi jiwa di Indonesia terus meningkat sebesar 25% setiap tahunnya. Potensi pangsa pasar yang masih begitu besar di Indonesia menjadikan perusahaan-perusahaan asuransi ingin melebarkan sayap bisnisnya di Indonesia. Prudential, Manulife, AIA, AXA, Allianz, Generali dan lain sebagainya adalah beberapa contoh perusahaan asuransi yang ada di Indonesia saat ini.

Prudential Life Assurance adalah organisasi lembaga asuransi dan jasa keuangan internasional terkemuka yang berasal dari London yang menyediakan jasa keuangan ritel dan pengelolaan dana di pasar-pasar pilihan: Inggris, Amerika, Asia dan Eropa kontinental. Prudential adalah satu perusahaan asuransi terbesar di dunia yang memiliki kantor perusahaan yang tersebar di seluruh dunia. Prudential telah menyediakan jasa asuransi jiwa di Inggris selama lebih dari 150 tahun dan memiliki produk dana jangka panjang terbesar di Inggris selama lebih dari satu abad. Di Asia, Prudential adalah perusahaan asuransi jiwa terkemuka dari Eropa yang memiliki jaringan bisnis yang tersebar di 12 negara, yaitu : Cina, Hong Kong, India, Indonesia, Jepang, Korea, Malaysia, Filipina, Singapura,

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Taiwan, Thailand dan Vietnam. Konsumen akan memilih suatu produk atau jasa berdasarkan pertimbangan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas produk. Saat ini, Prudential memiliki lebih dari 21 juta nasabah di seluruh dunia dan mengelola dana lebih dari US\$ 510 milyar. Melalui produk unggulannya yaitu asuransi jiwa, Prudential telah meraih banyak penghargaan dalam industri asuransi jiwa. Prudential terpilih sebagai asuransi jiwa terbaik di Indonesia versi majalah Investor selama 12 tahun berturut-turut sejak tahun 2002 hingga tahun 2013.

PT Prudential Life Indonesia melaporkan pembayaran total klaim sebesar Rp 12,3 triliun pada tahun 2017. Capaian tersebut tumbuh sebesar 24 persen dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Adapun total aset Prudential Indonesia tercatat sebesar Rp 81,7 triliun pada tahun 2017. Pendapatan total premi dilaporkan sebesar Rp 26,8 triliun, tertinggi di industri asuransi. Sementara itu, dana kelolaan Prudential Indonesia tercatat sebesar Rp 73,4 triliun pada tahun 2017. Dari bisnis asuransi syariah, tercatat pendapatan kontribusi bruto sebesar Rp 3,4 triliun dan aset mencapai Rp 9,9 triliun pada tahun 2017.

Kinerja keuangan yang kuat di tahun 2017 mencerminkan besarnya dukungan dan kepercayaan yang diberikan oleh nasabah. Hal inilah yang memperkuat posisi prudential sebagai perusahaan asuransi terdepan di Indonesia. Banyaknya permintaan nasabah akan produk perlindungan jiwa dan khususnya perlindungan kesehatan ini juga menunjukkan masih besarnya potensi pertumbuhan pasar asuransi jiwa di Indonesia.. Dengan menempatkan nasabah sebagai fokus utama dalam menyusun strategi,

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Prudential Indonesia terus memperkuat kemampuan dalam memenuhi kebutuhan perlindungan keuangan jangka panjang masyarakat dan juga dalam memperkecil kesenjangan perlindungan di Indonesia.

Prudential Indonesia terus mengembangkan jalur-jalur distribusinya lewat jaringan tenaga pemasar dan bank-bank rekanan untuk menjangkau nasabahnya. Prudential Indonesia saat ini tercatat memiliki jaringan tenaga pemasar terbesar di industri dengan total tenaga pemasar sebanyak lebih dari 277.000 orang per akhir 2017. Prudential Indonesia optimis terhadap potensi pasar asuransi jiwa di Indonesia dimana asuransi masih berada di posisi yang sangat rendah di bawah 2% di Indonesia. Prudential Indonesia akan terus meningkatkan inovasi produk dan layanannya untuk memenuhi kebutuhan perlindungan jiwa dan keuangan nasabah yang terus meningkat. Sejumlah inovasi telah dihadirkan, di antaranya PRUmedical network, sebuah jaringan rumah sakit rekanan perusahaan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah Prudential Indonesia dalam mendapatkan perlindungan rawat inap. Prudential Indonesia menyediakan beragam jalur bagi untuk mengakses informasi Polis yang dimiliki serta untuk mengajukan pengaduan yang bisa dipilih oleh nasabah antara lain : Prudential Customer Line, PRUaccess, Website, Email, Faksimili dan *Customer Care Centre*.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam perusahaan jasa untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa akan memberikan

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat pokok dalam bidang jasa. Karena kualitas pelayanan akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, maka konsumen akan kecewa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan harus sebanding atau melampaui harapan konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat pokok dalam jasa asuransi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan harus sebanding atau melampaui harapan konsumen. Hal ini diperlukan karena kualitas pelayanan akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bila kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen, maka konsumen akan puas. Bila kualitas pelayanan melebihi yang diharapkan konsumen, maka konsumen akan sangat puas dan senang. (Kotler & Armstrong, 2010).

Kualitas pelayanan yang diberikan pada perusahaan asuransi sangat berpengaruh apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka nasabah akan menjadi kecewa dan tidak akan menggunakan asuransi itu kembali, Hal yang lebih buruk lagi adalah nasabah akan menceritakan pengalaman buruknya mengenai produk yang tidak sesuai dengan harapannya dan itu akan menimbulkan citra yang buruk bagi perusahaan.

PT Prudential Life Assurance merupakan salah satu perusahaan asuransi yang selalu berinovasi untuk memberika pelayanan yang terbaik

kepada seluruh nasabah, dengan mempermudah untuk pengurusan klaim yang dapat dilakukan disemua kantor Prudential yang ada diberbagai kota di Indonesia. Namun, terdapat permasalahan yaitu ditemukan bahwa terkadang kualitas pelayanan yang diberikan agen terhadap nasabah tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan serta tidak sesuai yang diharapkan oleh nasabah. Dari hasil latar belakang diatas terdapat permasalahan mengenai Kualitas pelayanan agen terhadap nasabah. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Agen Prudential Terhadap Kepuasan Nasabah PT Prudential *Life Assurance* Malang”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan perumusan permasalahan sebagai berikut ini :

1. Bagaimana signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan agen Prudential yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah PT Prudential *Life Assurance* Malang?
2. Manakah dimensi kualitas pelayanan agen Prudential yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah PT Prudential *Life Assurance* Malang?

## C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan agen Prudential yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah PT Prudential *Life Assurance* Malang.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan agen Prudential yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah PT Prudential *Life Assurance* Malang.

## D. Manfaat

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan sebagai bahan perbandingan antara teori yang selama ini didapatkan di bangku perkuliahan dengan penerapan langsung pada PT Prudential Life Assurance Malang.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi atau sebagai masukan kepada perusahaan dalam menyikapi keluhan nasabah tentang kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah PT Prudential Life Assurance.

3. Bagi Universitas

Diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber referensi bagi peneliti selanjutnya dengan tema yang sama.