

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan. Kualitas pelayanan dapat diartikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta penempatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah.

Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa asuransi, kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang di tawarkan dapat di jadikan masukan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang di berikan, untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya untuk selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah PT Asuransi Bintang Cabang Palembang untuk mencapai kepuasan dari nasabah.

Parasuman, dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdhani (2011) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Kepuasan pelanggan yaitu tingkatan di mana anggapan kepuasan penggunaan produk akan sesuai dengan harapan seorang konsumen, bila kepuasan penggunaan produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan konsumen, maka pembelinya akan merasa tidak puas. Sebaliknya bila penggunaan produk sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pembelinya akan merasa puas. Kepuasan pelanggan sebagai Perbedaan antara harapan dan penggunaan atau hasil yang di harapkan maksudnya bahwa kepuasan konsumen tercipta jika

konsumen merasakan output atau hasil penggunaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan dari pelanggan.

Kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seorang yang di hasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi, jika performanya kurang dari ekspektasi maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas (Kotler, 2014).

Berdasarkan dimensi kualitas jasa di atas PT Asuransi Bintang Cabang Palembang masih belum dapat memenuhi dimensi dari kualitas jasa tersebut salah satunya dalam pelayanan, proses klaim asuransi dirasakan nasabah kurang tepat waktu dari tanggal yang dijanjikan oleh pihak perusahaan sehingga membuat nasabah harus datang langsung ke perusahaan. Dalam hal ini akan menyebabkan banyak waktu yang terbuang untuk nasabah yang sibuk. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik selain harus menyediakan kualitas pelayanan terbaik juga ada faktor pola perilaku nasabah yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia terdiri dari berbagai macam budaya sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula.

Asuransi merupakan salah satu buah peradaban manusia dan merupakan suatu hasil evaluasi kebutuhan manusia yang sangat hakiki ialah kebutuhan akan rasa aman dan terlindungi, terhadap kemungkinan menderita kerugian.

Problem yang ditakuti manusia adalah kemungkinan terjadinya kecelakaan dan kehilangan terhadap kendaraan yang merupakan salah satu harta benda yang bernilai harganya, salah satu cara untuk mengurangi risiko yaitu dengan mengalihkan atau melimpahkan risiko kepada pihak atau badan usaha lain. Jenis usaha asuransi yang dikenal sekarang ini adalah usaha asuransi kerugian. Kendaraan roda empat merupakan alat transportasi, yang memudahkan mobilitas kegiatan manusia dalam segala hal alat transportasi yang banyak diminati di kalangan masyarakat selain tingkat kenyamanan dan kegunaannya, mobil juga mewakili status sosial pemiliknya. Karena mempunyai nilai ekonomi yang sangat tinggi,

pemilik mobil sering merasa takut jika terjadi sesuatu yang menimbulkan kerugian. Untuk mengurangi risiko yang terjadi pemilik mobil mengalihkan beban risiko terhadap pihak kedua (Perusahaan Asuransi). Kurangnya pemahaman pihak tertanggung (pemilik) terhadap isi polis menimbulkan perselisihan antara kedua belah pihak. Bila terjadi kecelakaan dan kehilangan kendaraan roda empat yang telah diasuransikan, pihak tertanggung sering kali meminta ganti kerugian yang sebesar-besarnya dengan cara mengajukan klaim yang tidak sesuai dengan isi polis dan pembayaran premi. Padahal kecelakaan tersebut timbul karena kelalaian pihak tertanggung.

PT Asuransi Bintang Tbk. Cabang Palembang adalah perusahaan yang sudah cukup mampu membangun infrastruktur yang kuat dengan sumber daya manusia yang bermutu, jaringan kantor cabang di seluruh Indonesia termasuk dengan menyediakan berbagai bentuk pelayanan seperti kebakaran, kendaraan roda empat, pengangkutan, rekayasa, rangka kapal dan aneka. Jelasnya premi yang diperoleh PT Asuransi Bintang Tbk dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel I.1**  
**Piutang Premi Nasabah PT Asuransi Bintang Tbk Periode 2017-2019**

No.	Pelayanan	2017	2018	2019
1.	Kebakaran	58.953.581	85.575.204	58.384.050
2.	Kendaraan Roda Empat	28.023.930	28.050.118	23.464.047
3.	Pengangkutan	5.770.518	8.919.649	6.238.376
4.	Rekayasa	4.548.544	6.848.170	4.046.911
5.	Rangka Kapal	2.868.563	3.787.158	10.473.164
6.	Aneka	51.140.464	29.341.279	25.989.163

Sumber: (Pengolahan Data Primer, 2019)

Tabel I.1 di atas, menunjukkan bahwa piutang premi untuk hampir semua jenis pelayanan terjadi fluktuatif terkecuali pada jenis pelayanan rangka kapal. Piutang premi pelayanan kebakaran pada periode 2017-2018 meningkat sebesar 45,16% namun menurun sebesar - 31,77% pada periode 2018-2019. Peningkatan piutang premi pada pelayanan kebakaran sebesar 0,09% untuk periode 2017-2018, dan terjadi penurunan pada periode 2018-2019 sebesar - 16,35%. Kondisi yang sama juga terjadi pada periode 2017-2018 untuk pelayanan kendaraan

roda empat dan pengangkutan masing-masing sebesar 54,57% dan 50,56%, sementara pada periode 2018-2019 menurun -30,06% dan -40,91%. Peningkatan yang cukup signifikan terjadi pada pelayanan rekayasa kapal dari 32,02% pada periode 2017-2018 menjadi 176,54% pada periode 2018-2019. Sedangkan pada pelayanan aneka cenderung menurun, yaitu -42,63% pada periode 2017-2018, dan -11,42% pada periode 2018-2019.

Berdasarkan fenomena jenis-jenis pelayanan PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Palembang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti jenis pelayanan kendaraan roda empat. Hal ini dikarenakan, jenis pelayanan kendaraan roda empat dapat melindungi dari resiko pencurian kendaraan, melindungi dari resiko kerusakan kendaraan, dan membantu nasabah bertanggung jawab pada pihak ketiga. Prosedur pengajuan klaim pada PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Palembang adalah dengan datang kepada pihak asuransi untuk mengajukan penutupan asuransi atas kendaraan yang dimilikinya. Asuransi kendaraan roda empat yang ditawarkan terhadap tertanggung bermacam-macam bentuk penggantiananya berdasarkan nilai yang diasuransikan yang nantinya berpengaruh pada seberapa besar premi yang akan dibayar oleh tertanggung. Adanya kepentingan dari tertanggung untuk mengalihkan risiko yang terjadi dikemudian hari seperti kecelakaan, kehilangan, dan kerusakan pada mobil miliknya yang timbul tanpa diduga sebelumnya. Dari permasalahan yang dapat terjadi adalah ketika terjadi evenemen yang berupa kecelakaan, kehilangan, dan kerusakan maka tertanggung dapat melakukan klaim, saat klaim akan dibayarkan berdasarkan nilai yang diasuransikan, perusahaan asuransi harus bertanggung jawab atas kejadian. Maka dari itu dengan peneliti melakukan survei awal permasalahan yang muncul di dalam PT Asuransi Bintang Cabang Palembang.

**Tabel I.2**  
**Hasil Kuisisioner Pra-Survey Mengenai Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Pegawai	Target (%)
		Ya	Tidak		
1	Fasilitas pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan	60,0	40,0	30	100

2	Kondisi kantor yang kurang nyaman dan tidak bersih	23,3	76,7	30	100
No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Pegawai	Target (%)
		Ya	Tidak		
3	Prosedur penerbitan polis yang kurang cepat dan tidak akurat	66,7	33,3	30	100
4	Komunikasi antara pegawai PT Asuransi Bintang pada konsumen tidak jelas	56,7	43,3	30	100
5	Tidak mendapatkan jaminan asuransi sesuai harga yang di terapkan	70,0	30,0	30	100
6	Karyawan tidak ramah terhadap konsumen	26,7	73,3	30	100

Sumber: (Pengolahan Data Primer, 2019)

Berdasarkan Tabel I.2, dapat dilihat bahwa kondisi dalam memberikan kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan hal ini dapat dilihat banyaknya nasabah yang memberikan kecenderungan jawaban tidak. Berdasarkan data tersebut, dapat terlihat bila karyawan dalam memberikan fasilitas pelayanan tidak sesuai dengan yang di harapkan oleh nasabahnya hal ini menjadi faktor yang dapat memberikan kepuasan pelayanan terhadap para nasabah, selain itu juga karyawan dalam penerbitan produsedur polis yang kurang cepat dan tidak akurat, kemudian menurut nasabah jaminan yang di dapatkan tidak sesuai dengan harga yang di terapkan. Kenyamanan dan keamanan juga menjadi faktor dalam meraih konsumen. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia akan merekomendasikan dari mulut ke mulut. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Asuransi Bintang Tbk Cabang Palembang”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dengan melihat hal-hal yang berkaitan tentang latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka penulis ingin mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan

oleh karyawan-karyawan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang terhadap konsumen atau pelanggannya oleh karena itu penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang
2. Apakah kehandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang.
3. Apakah daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang.
4. Apakah jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang.
5. Apakah empati (*Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang.
6. Apakah bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan. Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang.

4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang.
6. Untuk mengetahui bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain:

1. Sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi pihak perusahaan PT Asuransi Bintang Cabang Palembang untuk dijadikan masukan atau saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan pada bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dapat berorientasi kepada kepuasan konsumen.
2. Sebagai hasil karya dalam menambah wawasan pengetahuan yang dapat lebih memperluas pola pikir pembaca khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam dunia bisnis jasa dan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang jasa.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang pendahuluan, permasalahan yang dihadapi perusahaan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Berisikan tentang gambaran umum mengenai konsep kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, pengertian kepuasan nasabah, mengukur kepuasan nasabah, model kepuasan nasabah, metode pengukuran kepuasan

## **BAB III : METEDOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab ini menjelaskan Tentang Objek Penelitian, Operasional Variabel, Jenis Dan Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Teknik Pengambilan Data, Teknik Pengolahan Data, Teknik Analisis Data, Analisis Kuantitatif, Uji Instrumen, Uji Validitas, Uji Realibilitas, Metode Analisis Data, Regresi Linier, Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis, Uji T (Parsial).

## **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan sejarah Asuransi Bintang Tbk Cabang Palembang, Visi dan Misi Asuransi Bintang Tbk Cabang Palembang, Produk Asuransi Bintang Tbk Cabang Palembang, Struktur Organisasi Asuransi Bintang Tbk Cabang Palembang, Uraian Tugas Tanggung Jawab dan Wewenang Asuransi Bintang Tbk Cabang Palembang, Karakteristik Responden, Analisis Tabulasi, Instrumen Penelitian, Uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Hipotesis, Uji Korelasi Dan Determinasi, Pembahasan Dan Hasil Penelitian.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran sebagai pertimbangan bagi manajemen perusahaan,

## **DAFTAR PUSTAKA**

## LAMPIRAN