

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kendaraan adalah sarana bagi seseorang untuk menjangkau mobilitasnya dari satu tempat ke tempat lain. Akan tetapi kendaraan itu melewati jalan raya yang senantiasa memungkinkan terjadinya kecelakaan akibat kelalaian dari pengendara atau kelalaian pengendara lain. Ketidakhahaman kepada rambu-rambu lalu lintas, kecerobohan seseorang yang begitu saja melanggar lalu lintas, dapat mengakibatkan kecelakaan di jalan raya yang dapat menyebabkan rusaknya kendaraan. Kerusakan yang kecil terhadap kendaraan barangkali tidak terlalu memberatkan pengendara untuk membiayai perbaikan kendaraannya di bengkel, akan tetapi kerusakan yang besar terhadap kendaraan, misalnya 35% hingga 100%, bisa menyebabkan pemiliknya harus merogoh biaya yang cukup besar yang belum tentu dia dapat membiayainya.

Terutama jika itu menyangkut mobil - mobil mewah yang berharga ratusan juta rupiah hingga miliaran rupiah. Dimana biaya perbaikannya jika terjadi kerusakan kecil hingga besar dapat memakan biaya puluhan juta hingga ratusan juta rupiah. Untuk alasan ini, banyak perusahaan asuransi membangun unit bisnis yang dapat menawarkan pembagian resiko kerusakan dimasa depan dari kendaraan.

Begitu banyaknya orang yang memiliki kendaraan di kota-kota besar sehingga ini menjadi peluang bisnis tersendiri. Perusahaan-perusahaan asuransi

kendaraan tersebut berlomba-lomba menawarkan manfaat dan asuransi kepada masyarakat untuk memperoleh klien asuransi sebanyak-banyaknya.

Penawaran-penawaran ini dapat saja membuat bingung orang-orang yang berminat untuk mengasuransikan kendaraannya. Mereka harus berpikir mempertimbangkan berbagai untung dan ruginya memilih sebuah perusahaan, apalagi bahwa pengetahuan mereka hanya bersifat subjektif karena informasi-informasi yang datang dari mulut ke mulut saja. Karena itu, memilih perusahaan yang tepat dalam waktu yang tidak terlalu lama adalah sesuatu yang mungkin sangat membantu.

Jumlah perusahaan-perusahaan asuransi kendaraan diasumsikan terbatas, begitupun juga bahwa jumlah kriteria-kriteria asuransi adalah juga terbatas dan terhingga. Kondisi ini memungkinkan untuk memodelkan pemilihan perusahaan asuransi terbaik.

Berdasarkan asumsi ini, penelitian skripsi berusaha untuk merumuskan sebuah masalah akademik yang padanya diharapkan bisa dibuat sebuah solusi sesuai kondisi dari situasi pemilihan yang ada. Pemilihan perusahaan asuransi kendaraan terbaik adalah sebuah proses pengambilan keputusan. Proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh individu.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan jasa dalam penelitian di bagi kedalam 5 dimensi yaitu

Tangible, Realibility, Assurance, Responsiveness dan Empathy.

2. Wilayah dalam penelitian ini dibatasi pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta yang beralamat di Gedung Auditorium LPP Lt II Jl. Urip Sumoharjo No.100. Yogyakarta.
3. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada responden yang pernah menggunakan jasa dari PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa yang meliputi *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Empathy* baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.
2. Diantara variabel kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Empathy* variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang meliputi *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Empathy* baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui diantara variabel kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari

Tangible, Realibility, Assurance, Responsiveness dan *Empathy* variabel manakah yang yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk Cab. Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat dalam ilmu pemasaran terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan asuransi dan kepuasan nasabah asuransi.

2. Manfaat Praktis

Memberikan informasi serta masukan yang menjadikan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan asuransi dan kepuasan nasabah asuransi.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan yang penulis susun adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini adalah berisi tentang uraian latar belakang penelitian dan rencana solusi yang mungkin dapat diberikan guna pemecahan masalah yang timbul dari urain latar belakang.

BAB II LANDASAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan teori-teori yang terkait dengan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan orang baik dalam bidang sistem informasi, sistem pendukung keputusan, dan metode topsis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan, dimulai dari objek penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan detail tentang deskripsi objek penelitian dan sejarah asuransi yang menjadi objek.

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan tentang uraian hasil implementasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang rangkuman pembahasan dari bab-bab sebelumnya dalam kesimpulan suatu penelitian dan berisikan saran-saran yang kiranya bisa bermanfaat bagi pihak terikat (perusahaan).