

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berbagai perubahan kondisi perekonomian yang terjadi ditengah lingkungan bisnis dan industri saat ini, perusahaan dituntut untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat. Persaingan tersebut membuat banyak perusahaan menginginkan menjadi yang terbaik diantara yang lain dan tidak ingin tertinggal. Hal ini membuat banyak perusahaan melakukan berbagai inovasi yang berbeda agar dapat bertahan dalam persaingan global. Salah satu industri yang tidak luput dalam dunia persaingan adalah industri asuransi yang tengah marak di Indonesia.

Industri asuransi di Indonesia saat ini berkembang cukup signifikan. Penetrasi industri asuransi konvensional pada kuartal pertama tahun 2016 tercatat sebesar 2,37% atau meningkat dibandingkan realisasi Desember 2015 yang mencapai 2,29%. Otoritas Jasa Keuangan dalam ikhtisar data keuangan per Maret 2016 mencatat pada triwulan pertama tahun 2016 total premi bruto industri asuransi konvensional tercatat sebesar Rp 273,41 triliun. Santosa, Presiden Direktur PT Asuransi Astra Buana, mengungkapkan penetrasi tersebut masih terbilang kecil. Tingkat penetrasi asuransi dinegara tetangga seperti Singapura sebesar 6%, sedangkan Thailand 5% dan Malaysia 4%.

Indonesia merupakan pasar yang menarik dan potensial untuk industri asuransi mengingat jumlah penduduk yang besar, luas wilayah negara serta tingkat penetrasi yang masih rendah. Hal ini menjadi peluang dan tantangan bagi investor maupun pelaku industri asuransi. Dengan adanya peluang tersebut maka banyak investor yang membuat perusahaan asuransi *joint venture* dengan perusahaan lokal di Indonesia. Oleh karena itu perlu mendorong industri asuransi nasional agar mampu berekspansi ke pasar luar negeri, menciptakan industri yang lebih kompetitif dan mendorong penyelenggara asuransi yang semakin sehat dan adil.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju ini, kebutuhan akan asuransi menjadi sangat penting. Dengan berasuransi maka segala resiko mengenai hal yang tidak pasti di masa mendatang akan dijamin oleh perusahaan asuransi. Berbagai krisis ekonomi dan bencana alam yang terjadi diluar dugaan, serta biaya kesehatan dan pendidikan yang semakin mahal meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya berinvestasi dan memproteksi diri dengan membeli produk asuransi.

Di kota-kota besar saat ini sudah banyak perusahaan asuransi yang berdiri. Persaingan yang sangat ketat juga terjadi dalam kurun beberapa tahun ini. Dengan adanya peraturan tarif yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga yang mengatur industri keuangan ini, maka perusahaan asuransi harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk menjaga nasabahnya agar tidak berpindah ke asuransi lain. Menurut Tjiptono (2014:268) Kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan

kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi nasabahnya. Setelah nasabah merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, nasabah akan membeli lagi dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli produk atau jasa ditempat yang sama. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan prima, dan kerap kali juga dituntut investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk membahagiakan pelanggan saat ini dan masa depan (Tjiptono, 2014:358).

PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1973 tentang Penyertaan Modal Negara untuk Pendirian Perusahaan Perseroan dalam Bidang Asuransi Kerugian. Perusahaan merupakan penggabungan dari 2 (dua) perusahaan milik negara yaitu PT Umum International Underwriters dan PT Asuransi Bendasraya. Penggabungan tersebut didasarkan pada Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 764/MK/IV/12/1972 tanggal 9 Desember 1972 yang dikukuhkan dengan Akta Notaris Muhammad Ali Nomor 1 tanggal 2 Juni 1973. Adapun produk-produk dari Asuransi Jasindo, antara lain adalah produk perlindungan atas ancaman kebakaran, ancaman bahaya laut, asuransi untuk

pengiriman/pengangkutan, asuransi pesawat dan ruang angkasa, asuransi *Engineering* dan lain-lain.

Penelitian ini dilakukan pada Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 61 Yogyakarta. Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak dibidang asuransi umum seperti asuransi kendaraan bermotor, asuransi kebakaran, asuransi pertanian, asuransi ternak, asuransi kecelakaan diri, asuransi pengangkutan, asuransi *engineering* dan sebagainya. Dalam menjalankan usahanya PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) memiliki visi menjadi perusahaan asuransi yang terpercaya dan terandal. Asuransi Jasindo berkomitmen untuk selalu menjadi asuransi yang terdepan dan berorientasi pada pelayanan prima guna menjaga keberlangsungan perusahaan.

Asuransi sebagai produk yang memberikan manfaat perlindungan dimana peranan dan manfaatnya semakin dapat dirasakan nasabah dan semakin penting keberadaannya bagi nasabah, untuk itu dalam memilih produk dan perusahaan asuransi nasabah akan sangat selektif, nasabah akan memilih dan terus bertahan pada produk asuransi terpercaya serta mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Parasuraman,dkk (1988) dalam Tjiptono (2014) dimensi kualitas pelayanan meliputi bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Keandalan meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Daya tanggap meliputi keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen. Atas dasar uraian diatas, maka penulis tertarik mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta ?
2. Apakah terdapat pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta ?
3. Apakah terdapat pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta ?
4. Apakah terdapat pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta ?
5. Apakah terdapat pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta ?
6. Apakah bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini terbatas pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta yang meliputi :

1. Kualitas pelayanan yang meliputi 5 unsur yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).
2. Kepuasan nasabah diukur menggunakan survei kepuasan pelanggan dengan metode *directly reported satisfaction*.
3. Perhitungan uji statistik dalam Analisis Regresi Linier Berganda menggunakan jumlah total dari indikator untuk tiap-tiap variabel.
4. Tempat penelitian dilakukan di Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta.
5. Periode penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai dengan Mei 2017.

5.2 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta.
3. Menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta.

4. Menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta.
5. Menganalisis pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta.
6. Menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jasindo Cabang Yogyakarta.

5.3 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini disajikan dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan kerangka penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN / LANDASAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, serta tinjauan pustaka penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi definisi dari kedua variabel, populasi dan sampel yang akan digunakan, teknik pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan hasil dari penelitian yang dilakukan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.