

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perusahaan asuransi di Indonesia banyak sekali kita temukan di daerah masing-masing. Sekarang ini perusahaan asuransi di Indonesia sedang bersaing. Perusahaan asuransi yang bisa saja mengalami keberhasilan dan kegagalan dalam dunia usaha yang berisi dengan persaingan, peluang maupun keleluasan yang dapat menyebabkan naik turunnya perusahaan asuransi. Melihat kebutuhan masyarakat Indonesia yang menginginkan jaminan uang kesehatan, jaminan uang kecelakaan, jaminan hari tua dan lain sebagainya.

Kualitas adalah tingkatan baik buruknya sesuatu, baik itu barang atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan pelanggan atau konsumen. Kualitas merupakan suatu hal yang tidak bisa dihitung secara pasti karena kondisi yang bisa saja selalu berubah. Kualitas juga merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka sarankan.

Kualitas produk mengacu pada keadaan aktual, karakter, dan tujuan produk, terlepas dari apakah itu komoditas atau layanan, berdasarkan tingkat kualitas yang disesuaikan dengan umur panjang, ketergantungan, dan kegunaan, kesesuaian, perbaikan, dan komponen lain yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting dalam di pasar, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara

sederhana sebagai suatu dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk dari perusahaan. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan bagian dari pengalaman konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, konsumen memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyimpanan produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Produk asuransi adalah instrument finansial yang digunakan sebagai antisipasi risiko kerugian finansial yang bisa saja terjadi dalam kehidupan. Meski keberadaannya sudah ada sejak ribuan tahun lalu, masih banyak yang mempertanyakan pentingnya memiliki asuransi. perlu dipahami bahwa asuransi itu sangat penting dimiliki untuk setiap kalangan baik usia muda, lanjut, hingga yang sudah berkeluarga. Produk asuransi yang disediakan oleh Broker Asuransi PT. Asta Kanti meliputi asuransi kesehatan, asuransi GTL, asuransi HCP, asuransi AJK dan lain-lain.

Data List Populasi Jiwa Client PT Asta Kanti Tahun 2020 – 2021

Tabel 1.1 Jumlah populasi

No	Bulan	Populasi Jiwa (2020)	Populasi Jiwa (2021)
1	Januari	1.078	243
2	Februari	417	410
3	Maret	15	15
4	April	2069	1.644
5	Mei	104	104
6	Juni	338	338
7	Juli	908	908
8	Agustus	43	43
9	September	1.166	1.168
10	Oktober	255	255
11	November	377	377
12	Desember	92	92

Guna memperoleh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. Asta Kanti untuk upaya melakukan perbaikan dimasa yang akan mendatang. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Broker Asuransi Di PT. Asta Kanti.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa masalah yang muncul, dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut :

1. PT. Asta Kanti dapat meminimalkan kerugian
2. PT. Asta Kanti bukan salah satu pilihan asuransi broker di Indonesia
3. Kerugian harus pasti dan dapat diukur

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di PT Asta Kanti menunjukan bahwa terdapat masalah yang cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penelitian membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu, penelitian membatasi penelitian ini hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Broker Asuransi.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

1.5. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu tujuan penelitian agar tidak kehilangan arah dalam melakukan suatu penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
2. Menganalisis pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Bagi pembaca

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu pembaca dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan PT. Asta Kanti, sehingga pembaca terutama konsumen atau pelanggan broker asuransi dapat menilai dan merasakan kepuasan dari variable tersebut.

2. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran khususnya tentang kualitas, pelayanan, produk, dan kepuasan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dalam usaha meningkatkan kualitas layanan agar lebih memuaskan konsumen atau pelanggan broker asuransi serta untuk mempertahankan tingkat layanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa yang akan datang demi kepuasan pelanggan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang bebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.