



BAB I

PENDAHULUAN



Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie). Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan asuransi merupakan lembaga keuangan non-bank yang mempunyai peranan yang tidak jauh berbeda dari bank, yaitu bergerak dalam bidang layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam mengatasi risiko yang terjadi di masa yang akan datang. Perkembangan perusahaan asuransi di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat setelah pemerintah mengeluarkan deregulasi pada tahun 1980an dan diperkuat dengan keluarnya UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Dengan adanya deregulasi tersebut, pemerintah memberikan kemudahan dalam hal perijinan, sehingga mendorong tumbuhnya perusahaan-perusahaan baru, dan pada gilirannya akan meningkatkan hasil produksi nasional.

Asuransi merupakan salah satu bentuk jasa yang memberikan banyak kegunaan baik itu untuk kelangsungan hidup secara perseorangan, masyarakat maupun perusahaan. Asuransi diharapkan dapat menampung sekian banyak resiko yang ditemui dalam kehidupan masyarakat sehari-hari.

Secara khusus, tujuan dari asuransi jiwa adalah untuk mengganti kerugian finansial dari individu, keluarga dan perusahaan yang timbul pada waktu sumber daya manusia usia sakit, cacat atau meninggal. Ini adalah sesuatu yang sangat penting dan merupakan tanggung jawab mulia dalam masyarakat. Sayangnya meskipun kesadaran akan nilai asuransi itu ada dan nyata, namun konsumen biasanya tidak berinisiatif membeli asuransi yang secukupnya untuk memenuhi kebutuhan. Masyarakat beranggapan pembelian polis asuransi memerlukan prosedur yang rumit. Oleh karena keaguan-keraguan ini, maka kebutuhan masyarakat untuk perlindungan terhadap

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kategori asuransi jiwa, *The Best Practices Life Insurance* dalam bisnis Indonesia
Insurance Award 2013.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis menemukan berbagai permasalahan diantaranya :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PT Prudential Life Assurance kepada nasabah?
2. Bagaimana loyalitas nasabah PT Prudential Life Assurance?
3. Apakah kualitas layanan yang diberikan PT Prudential Life Assurance mempengaruhi loyalitas nasabah?
4. Bagaimana kinerja karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabah?
5. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap PT Prudential Life Assurance?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, bahwa permasalahan dalam penelitian ini memiliki dimensi, aspek, dan ruang lingkup yang luas, maka di dalam penyusunan skripsi ini penulis menfokuskan permasalahan penelitian ini dengan membatasi masalah pada “Apakah kualitas layanan yang diberikan oleh PT Prudential Life Assurance mempengaruhi loyalitas nasabah?”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBI IKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D. Batasan Penelitian

Agar penelitian dapat dilakukan dengan lebih terfokus, maka penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut :

1. Obyek penelitian adalah PT Prudential Life Assurance.
2. Penelitian dilakukan kepada nasabah yang menggunakan jasa asuransi Prudential dan dibatasi jumlah responden sebanyak 100 orang dengan cara mengisi kuesioner.
3. Periode penelitian dilakukan mulai November 2014

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, serta batasan masalah yang ada maka dapat dirumuskan sebagai berikut : “Adakah kualitas layanan yang diberikan PT Prudential Life Assurance mempengaruhi loyalitas nasabah di Jakarta?”

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :
Mengetahui pengaruh kualitas layanan yang diberikan PT Prudential Life Assurance terhadap loyalitas nasabahnya di Jakarta.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan PT Prudential Life Assurance untuk dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah agar dapat menghasilkan keunggulan dalam menghadapi pesaing.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Bagi penulis

- a. Sebagai bahan masukan dan referensi dalam kegiatan studi maupun kegiatan praktek kerja sebenarnya.
- b. Mendapatkan pengalaman praktis dalam menyusun skripsi dan aplikasinya dalam bidang pemasaran.

3. Bagi pembaca

Diharapkan pembaca dapat menambah wawasan dan mendapat gambaran secara garis besar mengenai kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dan diharapkan juga menjadi sebagai sumber informasi dan referensi bagi pihak lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.