

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Suatu organisasi perusahaan, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, dalam mencapai tujuannya memerlukan unsur-unsur yang mendukung jalannya perusahaan. Salah satunya unsur yang sangat menunjang berhasilnya tujuan tersebut adalah manusia. Manusia merupakan sumber daya yang sangat berharga yang harus dimiliki oleh suatu organisasi.

Wujud nyata dalam usaha pengembangan lembaga pengkreditan non bank adalah Asuransi. Asuransi muncul sebagai akibat dari keterbatasan manusia dalam meramalkan kejadian-kejadian di masa yang akan datang, terutama kejadian-kejadian buruk yang tidak dapat diantisipasi sehingga sering menimbulkan kerugian.

PT. AXA Life Indonesia Cabang Bandung yang bergerak di bidang jasa asuransi senantiasa berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. PT. AXA Life Indonesia menyediakan berbagai fasilitas seperti kemudahan cara pembayaran dengan menggunakan berbagai pilihan mulai dari pembayaran melalui *collector*, ATM, Transfer, *Credit Card*, informasi dan penyelesaian keluhan lewat petugas pelayanan (*customer services*) bebas pulsa, kredit lunak jangka panjang, sampai dengan pemberian fasilitas eksklusif untuk pelanggan istimewa.

Kemudahan, ketepatan, kehandalan, kenyamanan dan sentuhan pribadi adalah unsur-unsur pokok dalam memberikan pelayanan memuaskan. Namun saat ini layanan tersebut masih belum terealisasi secara optimal di PT. AXA Life Indonesia Cabang Bandung, sehingga jumlah pelanggan belum memenuhi target yang telah ditetapkan oleh pemegang keputusan perusahaan. Masalah yang timbul diduga karena sumber daya manusia (dalam hal ini petugas layanan) belum mampu menjadi komunikator yang handal dalam membantu menyelesaikan permasalahan dan keluhan pelanggan profesional. Indikator lain adalah keterlambatan penerimaan informasi dari perusahaan kepada pelanggan. Hal ini tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan sebelumnya untuk memberikan informasi kepada pelanggan secara cepat, tepat, dan akurat.

Kepuasan konsumen sangat ditentukan oleh kualitas produk serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. AXA Life Indonesia Cabang Bandung pada para pelanggannya. Baik buruknya suatu kualitas pelayanan ditentukan oleh selisih atau perbedaan antara pelayanan yang telah disampaikan dengan pelayanan yang dikehendaki oleh para pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara di lapangan, yaitu di PT. AXA Life Indonesia Cabang Bandung, dijumpai beberapa kendala kualitas pelayanan yang belum memenuhi sasaran. Kendala yang ada adalah sebagai berikut:

1. Beberapa pelanggan mengeluh karena kualitas pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

2. Beberapa pelanggan merasa terlalu lama dalam memproses perubahan polis karena harus dikerjakan di pusat.

Adapun kendala kepuasan pelanggan yang belum memenuhi sasaran adalah sebagai berikut:

1. Beberapa pelanggan enggan melakukan transaksi pembayaran pada periode berikutnya karena ketidakjelasan informasi yang diterimanya.
2. Beberapa pelanggan meninggalkan perusahaan dengan memutuskan kontrak polisnya, karena respon yang diberikan petugas layanan dianggap tidak menyelesaikan permasalahan yang disampaikan.

Pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan, tentu akan kembali menggunakan jasa perusahaan itu lagi dan akan memberitakan kepuasannya kepada pelanggan yang lain sehingga dapat menarik pelanggan yang baru. Apabila terjadi ketidakpuasan yang dialami konsumen, maka pihak perusahaan harus mengambil tindakan yang dapat memperkecil ketidakpuasan tersebut seperti menghimpun saran-saran dari konsumen. Namun hal lain tidak penting dari hal tersebut di atas adalah perusahaan perlu untuk selalu memikirkan sesuatu yang bernilai, bukan saja bagi konsumen tetapi perusahaan itu sendiri.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan perusahaan dalam menyusun perencanaan serta mengelola pelayanannya, sehingga tercapai kepuasan pelanggan yang tujuan akhirnya dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis mencoba menjadikan PT. AXA Life Indonesia sebagai objek penelitian dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. AXA LIFE INDONESIA DI BANDUNG”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang akan diteliti dan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kebijakan kualitas pelayanan jasa asuransi pada PT. AXA Life Indonesia?
2. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan jasa asuransi terhadap tingkat loyalitas pelanggan pada PT. AXA Life Indonesia?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang keserjanaan lengkap di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan jasa asuransi pada PT. AXA Life Indonesia.

2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat loyalitas pelanggan PT. AXA Life Indonesia.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Penulis, sebagai salah satu masukan dalam rangka menambah pengetahuan ilmu manajemen, khususnya mengenai kualitas pelayanan jasa dan loyalitas pelanggan, disamping untuk melengkapi salah satu syarat guna menempuh sidang sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
2. Perusahaan, sebagai bahan masukan bagi PT. AXA Life Indonesia dalam melakukan pelayanan yang maksimal di masa yang akan datang serta mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Pihak-pihak lain, sebagai bahan perbandingan maupun sebagai sumbangan pemikiran dan informasi bagi mereka yang merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bidang yang sama

1.5 Jadwal Penelitian

Penelitian ini mulai dilakukan oleh penulis pada bulan September 2006 hingga selesai.

1.6 Organisasi Penelitian

Penulis mengadakan penelitian untuk skripsi ini di perusahaan asuransi PT. AXA Life Indonesia di jalan Sukajadi 143 Bandung.