BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan empat sub-bab yang berkaitan dengan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah,rumusan masalah,tujuan masalah yang berisikan masalah dan fenomena yang terjadi pada objek yang diteliti oleh penulis serta memaparkan profil perusahaan dan data-data pendukung yang mendasari penulis dalam melakukan penelitian, serta rumusan masalah dan tujuan penelitian.

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan dunia usaha saat ini sangatlah sengit dalam hal menarik minat konsumen. Berbagai cara pun dilakukan agar konsumen mau melirik produk maupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Khusus pada perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang asuransi dilakukan berbagai strategi untuk mendapatkan nasabah, salah satunya melalui pelayanan yang berkualitas.

Nasabah tidak hanya memperhatikan produk yang ditawarkan namun mereka melihat pula bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut, sehingga kebutuhan nasabah akan terpenuhi. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit tetapi terkadang hal ini kurang diperhatikan oleh perusahaan sehingga menimbulkan hal yang sensitif kepada nasabah. Salah satu permasalahan yang menarik untuk dikaji adalah rendahnya tingkat kualitas pelayanan.

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

Kualitas pelayanan menurut Wykcof dalam Tjiptono (2000:59) kualitas pelayanan adalah : “Tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Menurut Wykcof kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi keinginan konsumen dengan cara mengendalikan dan menonjolkan tingkat keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan.

Salah satu perusahaan yang mengedepankan kualitas layanan sebagai alat untuk menarik minat konsumen adalah perusahaan jasa, dimana perusahaan jasa berorientasi untuk memuaskan para konsumen dengan memberikan layanan yang baik. Salah satu bidang perusahaan jasa adalah layanan asuransi dimana asuransi memberikan jaminan kepada nasabah untuk menghadapi resiko yang akan hadir di masa mendatang yang tidak diduga sebelumnya. Perusahaan asuransi dengan orientasi mengutamakan layanan sebagai ujung tombak perusahaan.

Seperti yang diapaparkan di dalam buku petunjuk operasional pemasaran menyebutkan bahwa AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi mutual, dimiliki oleh pemegang polis Indonesia, dioperasikan untuk kepentingan pemegang polis Indonesia, dan dibangun berdasarkan tiga pilar 'mutualisme', 'idealisme' dan 'profesionalisme'. AJB Bumiputera 1912 dimiliki oleh masyarakat Indonesia dari berbagai latar belakang dan kelompok umur, serta menyediakan berbagai produk dan layanan yang setara dengan produk asuransi terbaik dunia, namun tetap menjaga keuntungannya di Indonesia bagi para pemegang polisnya.

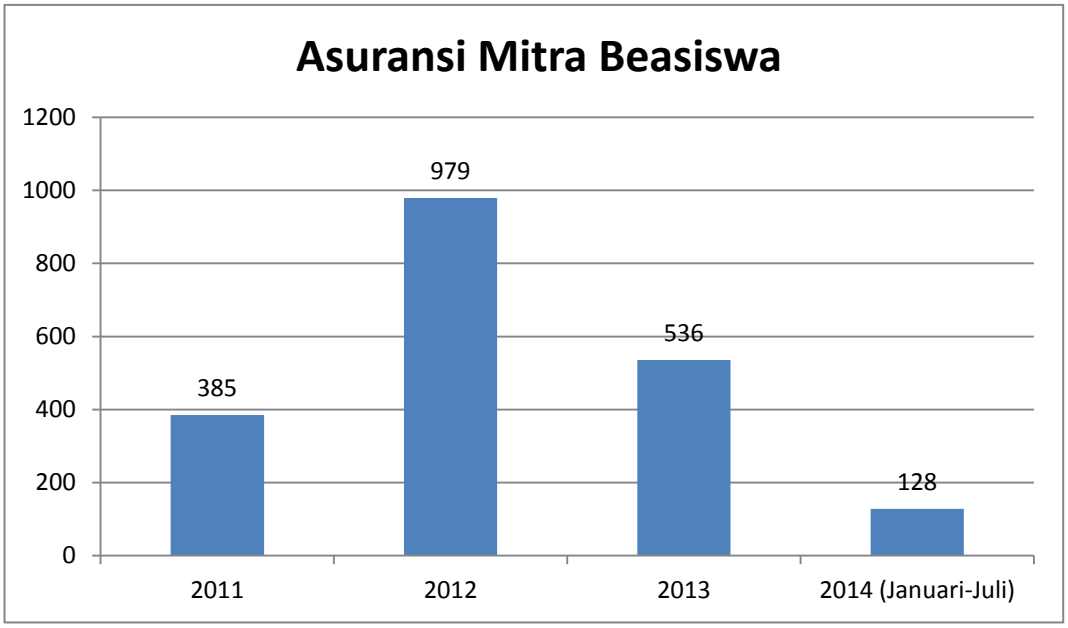
Sebagai perusahaan asuransi jiwa pelopor di Indonesia AJB Bumi Putera 1912 harus dapat membuktikan kualitasnya sebagai perusahaan pelopor dengan

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

memberikan layanan yang optimal. Pemberian pelayanan yang optimal bukan hanya memberikan kepuasan kepada nasabah tetapi akan berimplikasi pada keuntungan yang semakin meningkat tiap tahunnya. AJB Bumi Putera 1912 memiliki beberapa produk unggulan yang ditawarkan kepada nasabah diantaranya yang pertama adalah asuransi mitra beasiswa berencana, produk ini dirancang khusus untuk menjadi mitra anak dalam pendidikan memastikan anak dari pemegang polis mendapatkan uang yang pemegang polis butuhkan untuk melanjutkan pendidikan mereka dan produk ini juga dirancang untuk memastikan anak dari pemegang polis mendapatkan dana beasiswa hingga mereka lulus walaupun jika orang tua mereka meninggal. Produk asuransi kedua yang ditawarkan adalah asuransi mitra melati, Produk asuransi ketiga yang ditawarkan adalah asuransi mitra poesaka, memberikan perlindungan dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang dengan tabungan dan investasi serta fleksibilitas tak terbatas dalam produk ini investasi dalam bentuk mata uang dollar. Produk asuransi terakhir yang ditawarkan adalah asuransi mitra cerdas, memberikan sebuah program asuransi pendidikan yang nilainya bertambah ketika kebutuhan biaya pendidikan bertambah tinggi.

Pada realisasinya dari tahun ke tahun terjadi kenaikan dan penurunan minat nasabah terhadap produk asuransi yang ditawarkan AJB Bumi Putera 1912 fenomena tersebut dapat dilihat dari grafik sebagai berikut :

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014



Sumber : Laporan data nasabahsuransi beasiswa AJB Bumi Putera 1912 (data diolah)

Gambar 1 1
Grafik Laporan Data Nasabah AJB Bumi Putera 1912 Tahun 2011-2013

Grafik di atas menjelaskan bahwa telah terjadi fluktuasi jumlah pemegang polis dari produk yang ditawarkan oleh AJB Bumi Putera 1912, seperti produk asuransi Mitra Beasiswa pada tahun 2011 jumlah pemegang polis produk ini sebesar 385 orang pemegang polis dan mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu sebesar 61% pada tahun 2012 menjadi 979 orang dan mengalami penurunan di tahun 2013 sebesar 45% menjadi 536 orang dan kembali mengalami penurunan sebesar 67% di tahun 2014 dari bulan Januari sampai dengan bulan juli 2014 menjadi 128 orang.

Berdasarkan data di atas, jumlah pemegang polis asuransi beasiswa AJB Bumi Putera 1912 belum mencapai tujuan yang diinginkan karena masih adanya ketidakstabilan jumlah pemegang polis dari berbagai produk asuransi yang

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

ditawarkan. Ketidakstabilan jumlah pemegang polis tersebut dapat mencerminkan penurunan produktivitas perusahaan dan salah satu faktor yang diduga menurunkan produktivitas adalahkualitas layanan AJB Bumi Putera 1912 yang belum maksimal.

Kualitas layanan dapat dilihat dari tanggapan pemegang polis atau nasabahnya. Berdasarkan hasil wawancara internal perusahaan, masih terdapat komplain terkait kualitas layanan yang diberikan oleh agen asuransi yang belum memberikan pelayanan sebagaimana yang diinginkan oleh nasabah yang ada. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap produk asuransi Beasiswa karena dalam produk asuransi ini mengalami tingkat ketidakstabilan dalam jumlah nasabah yang cukup tinggi dan diduga salah satu faktor penyebab ketidakstabilan tersebut adalah kualitas layanan yang diberikan para agen asuransi Bumi Putera 1912 belum maksimal dan sesuai yang diharapkan oleh perusahaan. Hal tersebut dikuatkan dengan adanya fenomena keluar masuk agen di AJB Bumi Putera 1912 kantor cabang Cimahi, hal tersebut dikarenakan para agen yang belum mencapai target yang di tetapkan perusahaan dan memenuhi kriteria yang diharapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu peneliti melakukan pra penelitian dengan memberikan 5 pertanyaan kepada 10 nasabah AJB Bumi Putera mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh AJB Bumi Putera.

Berdasarkan hasil pra penelitian terdapat 7 orang yang pernah melakukan klaim terhadap produk asuransi beasiswa yang ditawarkan oleh AJB Bumi Putera 1912. Pemegang polis yang pernah melakukan klaim tersebut rata-rata

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

direalisasikan sekitar 1-2 minggu, tetapi ada pula nasabah yang mendapatkan realisasi klaim tersebut kurang lebih diatas 4 minggu, lamanya realisasi yang diberikan tersebut tergantung kepada apa yang di klaimkan oleh pemegang polis. Lamanya realisasi yang diberikan oleh AJB Bumi Putera membuat 5 orang dari 10 pemegang polis merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Bersadarkan informasi yang didapatkan dari pertanyaan yang diberikan peneliti kepada pemegang polis, bahwa lamanya realisasi klaim tersebut dikarenakan kurangnya profesionalisme kerja agen AJB Bumi Putera itu sendiri. Selain dari pada layanan yang diberikan oleh agen AJB Bumi Putera, ruangan yang disediakan oleh AJB Bumi Putera terlihat kurang tertata rapi, dan terkesan tidak teratur.

Hasil Pra Penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kurangnya profesionalisme kerja agen lah yang menyebabkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemegang polis itu belum maksimal.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan adanya profesionalisme kerja agen. Profesionalisme kerja menjadikan agen dapat bersikap baik, memiliki pengetahuan, etika, dan keterampilan yang akan mendukung kualitas layanan agen tersebut. Banyak manfaat yang didapatkan oleh perusahaan dengan memberikan kualitas layanan yang baik contohnya tingkat kepuasan pemegang polis yang tinggi serta loyalitas nasabah pun akan terjaga.

Seperti yang dikemukakan oleh Siagian dalam Tangkilisan (2005:231)bahwa

“Profesionalisme, berkaitan dengan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan, secara otomatis akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan".

Profesionalisme kerja sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas masing-masing. Seorang agen yang profesional akan terus menekuni bidang keahlian yang dimiliki serta melakukan inovasi dalam mengembangkan kemampuan nya sehingga mampu bersaing untuk menjadi yang terbaik.

Oleh karena itu, dalam upaya memahami dan memecahkan masalah fenomena masih rendahnya kualitas layanan di AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Cimahi, maka diperlukan pendekatan tertentu untuk memecahkan masalah tersebut, dan berdasarkan permasalahan yang dikaji maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perilaku individu.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan mengadakan penelitian lebih lanjut dalam skripsi yang berjudul: "**Pengaruh Profesionalisme Kerja Agen Asuransi Beasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Cimahi".**

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Manfaaat yang didapatkan oleh perusahaan dengan memberikan kualitas layanan yang baik adalah tingkat kepuasan konsumen yang tinggi serta loyalitas konsumen pun akan terjaga. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, maka dilakukan suatu usaha dengan meningkatkan profesionalisme kerja agen. Profesionalisme kerja menjadikan agen dapat bersikap baik, memiliki

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

pengetahuan, etika , dan keterampilan yang akan mendukung kualitas pelayanan agen tersebut.

Menurut Siagian dalam Tangkilisan (2005:226) menyatakan bahwa yang dimaksud profesionalisme adalah : "Keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat".

Profesionalisme kerja sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas masing-masing. Seorang agen yang profesional akan terus menekuni bidang keahlian yang dimiliki serta melakukan inovasi dalam mengembangkan kemampuannya sehingga mampu bersaing untuk menjadi yang terbaik.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat profesionalisme kerja agen asurasi beasiswa di AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Cimahi?
2. Bagaimana gambaran tingkat kualitas layanan AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Cimahi?
3. Seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja agen asuransi beasiswa terhadap kualitas layanan di AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Cimahi?

1.3 Rumusan Masalah

1. Untuk mengetahui tingkat profesionalisme agen asuransi beasiswa di AJB Bumi Putera 1912 kantor cabang Cimahi.

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

2. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di AJB Bumi Putera 1912 kantor cabang Cimahi.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh profesionalisme kerja agen asuransi beasiswa terhadap tingkat kualitas layanan di AJB Bumi Putera 1912 kantor cabang Cimahi.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini tentunya diharapkan memberikan manfaat, baik bagi peneliti maupun bagi pembaca. Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

   Dari penelitian ini diharapkan pengetahuan dalam bidang manajemen dengan memperoleh sebuah gambaran nyata mengenai profesionalisme kerja agen dan kualitas layanan.

2. Manfaat Praktis.

   Bagi perusahaan diharapkan penelitian ini mampu memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan agen. Sedangkan bagi peneliti, diharapkan dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk menganalisa fakta, gejala dan peristiwa serta dapat menarik kesimpulan dari hal tersebut.

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014