

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini dunia usaha berkembang cukup pesat, hal ini terlihat dengan banyaknya perusahaan yang didirikan. Bentuk perusahaan tersebut meliputi perusahaan yang berskala kecil dan perusahaan yang berskala besar yang merupakan perusahaan nasional bahkan perusahaan internasional. Setiap perusahaan mempunyai cara tersendiri dalam mengelolah perusahaannya, apakah itu perusahaan yang menghasilkan barang maupun perusahaan yang menghasilkan jasa seperti perusahaan asuransi.

Perusahaan asuransi termasuk salah satu lembaga keuangan bukan bank yang menghimpun dana dari masyarakat, dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pertanggungan resiko baik resiko pribadi, resiko organisasi maupun resiko perusahaan. Resiko adalah suatu ketidakpastian mengenai kerugian. Resiko-resiko tersebut akan dapat dikurangi dengan mengansuransikan diri pribadi, harta benda dan kekayaan lainnya pada perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi juga berfungsi melindungi masyarakat dari berbagai resiko dalam kehidupan, baik resiko pribadi maupun resiko organisasi dan perusahaan.

Kebutuhan akan jasa asuransi saat ini dirasakan semakin penting baik oleh rumah tangga maupun dunia usaha di Indonesia, karena asuransi ini merupakan sarana untuk menghadapi berbagai resiko yang terjadi baik pada orang perorangan maupun pada dunia usaha. Manusia akan selalu berusaha menghindari dari segala bentuk kerugian yang dapat menimpanya. Tetapi bagaimanapun kerasnya manusia

berusaha, suatu saat manusia pasti akan tertimpa suatu musibah atau kerugian. Asuransi bukan menangkal musibah atau kerugian, tetapi asuransi membantu mengurangi resiko yang diderita akibat kerugian atau musibah tersebut

Asuransi merupakan salah satu cara untuk menanggulangi dan mengendalikan resiko. Asuransi bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian yang disebabkan oleh adanya kemungkinan kerugian. Asuransi memberikan kepastian pada setiap anggota kelompok mengenai adanya penggantian atas terjadi kerugian. Asuransi sama sekali tidak meniadakan atau menghilangkan resiko akan tetapi bersifat memberikan kepastian mengenai adanya penggantian kerugian bila resiko terjadi dan menimpa seseorang, kelompok maupun pada perusahaan. Asuransi memberikan kepastian tersebut dengan jalan pemeratakan beban atau kerugian pada setiap nasabah jika terjadi kerugian. Sedangkan manfaat dari asuransi yaitu dapat melindungi kerugian harapan, mengurangi siksaan mental dan fisik bagi pihak bertanggung yang disebabkan oleh rasa takut, dan kekhawatiran, menghasilkan tingkat produksi, dan harga serta struktur harga yang optimal, menyediakan dana untuk investasi serta memperbaiki posisi persaingan perusahaan.

Semakin banyak perusahaan asuransi yang bermunculan baik di dalam maupun di luar negeri, dan semakin variatif produk-produk yang ditawarkan, maka perusahaan asuransi dituntut untuk selalu berbenah secara serius jika tidak ingin tenggelam ditengah persaingan. Hal ini dapat terwujud diantaranya dengan selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada para konsumen. Unsur pelayanan merupakan hal yang paling penting dilakukan perusahaan jasa

kepada konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang dan jasa. Pelayanan merupakan faktor yang menentukan nilai baik atau buruknya mutu suatu jasa.

Demikian halnya dengan Prudential Life Assurance yang bergerak dibidang asuransi jiwa selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya, karena nasabah adalah kunci penting dalam bisnis ini bagi prudential untuk mencapai tujuan. Prudential memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan hasil yang memuaskan kepada nasabah. Prudential senantiasa menjaga hubungan yang harmonis dan berkesinambungan dengan para nasabah, melalui penyediaan berbagai produk dan jasa yang menawarkan nilai tambah dari sisi keuangan dan perlindungan. Adapun Jenis-Jenis Produk Asuransi Prudential yaitu:

1. *Prudential link investor account (PIA)*

Merupakan produk unit link dengan pembayaran premi tunggal, sekaligus yang menawarkan berbagai pilihan dana investasi. Produk ini juga akan memberikan perlindungan yang komprehensif terhadap resiko kematian atau resiko menderita cacat total dan tetap. Prudential link investor account memiliki 6 jenis dana investasi yang bisa dipilih nasabah sesuai dengan kebutuhan dan profil risiko nasabah, yaitu:

- a. Prudential *link* USD Fixed Income Fund
- b. Prudential *link* Rupiah Cash Fund
- c. Prudential *link* Rupiah Fixed Income Fund
- d. Prudential *link* Rupiah managed Fund

- e. Prudential *link* Rupiah managed Fund *plus*
 - f. Prudential *link* Rupiah Equity Fund
2. Prudential *link assurance account* (PAA)

Prudential *link assurance account* adalah produk unit link dengan premi berkala dimana nasabah dapat memilih kombinasi antara proteksi dan investasi dalam satu polis. Premi berkala dapat dibayarkan sampai usia 99 tahun. Jenis-jenis dana investasi pada PAA sama dengan PIA.

3. Produk tambahan (*Riders*)
- a. *Prudential crisis cover 34*
 - b. *Prudential crisis cover benefit 34*
 - c. *Prudential personal accident death (PAD)*
 - d. *Prudential personal accident death disablement (PADD)*
 - e. *Prudential med*
 - f. *Prudential hospital & surgical*
 - g. *Prudential waifer 33*
 - h. *Prudential payor 33*
 - i. *Prudential parent payor 33*
 - j. *Prudential spause waifer 33*
 - k. *Prudential spause payor 33*
 - l. *Prudential link term*

Adapun Perkembangan Jumlah Nasabah pada PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru yang tertera dibawah ini sebagai berikut:

Tabel I.1 Perkembangan Jumlah Nasabah pada PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru Tahun 2013-2017

No	Tahun	Jumlah nasabah	Jumlah perubahan	Persentase perubahan (%)
1	2013	536	-	-
2	2014	781	245	31,37
3	2015	983	202	20,55
4	2016	654	329	50,31
5	2017	1497	843	56,31

Sumber : PT. Prudential Life Assurance Cabang Pekanbaru, 2017

Pada tahun 2013 jumlah nasabah asuransi sebanyak 536 orang. Pada Tahun 2014 Prudential meningkat menjadi 781 nasabah atau naik sebesar 31,37 %. Sedangkan pada tahun 2015, jumlah nasabah meningkat lagi sebesar 20,55 % atau dengan meningkat 983 nasabah, Kemudian pada tahun 2016 Prudential mengalami perubahan sebesar 50,31 dan pada tahun 2017 Prudential kembali meningkat sebesar 1497 nasabah atau naik sebesar 56,31 %.

Adapun perkembangan Jumlah Premi yang Diterima PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru Tahun 2013-2017 adalah sebagai berikut :

Tabel I.2 Perkembangan Jumlah Premi Yang Diterima PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru Tahun 2013-2017

No	Tahun	Premi asuransi	Jumlah perubahan	Persentase perubahan (%)
1	2013	150.425.000.00	-	-
2	2014	209.588.000.00	59.163.000.00	28,23
3	2015	276.458.000.00	66.870.000.00	24,19
4	2016	184.756.000.00	91.702.000.00	49,63
5	2017	426.265.000.00	241.509.000.00	56,66

Sumber : PT. Prudential Life Assurance Cabang Pekanbaru, 2017

Dari data yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa pada tahun 2013 *PT. Prudential Life Assurance* menerima premi sebesar Rp150.425.000.00 sedangkan pada tahun 2014 *Prudential* mendapatkan jumlah premi Rp 209.588.000.00 atau

meningkat sebesar 28,23 %. Adapun pada tahun 2015, kembali mengalami peningkatan, premi yang dibayar nasabah kepada *Prudential* sebesar Rp.276.458.000.00 atau meningkat sebesar 24,19 %. Sedangkan pada tahun 2016 premi yang dibayarkan nasabah mengalami penurunan yaitu sebesar Rp 184.756.000.00 atau 49,63 % dan pada tahun 2017, *Prudential* mengalami peningkatan dengan jumlah premi sebesar Rp 426.265.000.00 atau meningkat 56,66 %.

Sejalan dengan hal diatas, adapun prosedur dalam pengajuan klaim pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Formulir klaim diisi oleh Tertanggung (Pemegang Polis) atau Ahli Waris (untuk klaim meninggal) dengan menyertakan surat keterangan dari dokter.
2. Pemegang Polis/Tertanggung/Ahli Waris menyerahkan dokumen penunjang klaim kepada Perusahaan, seperti: kwitansi asli, hasil rekam medis, hasil laboratorium, laporan kepolisian (jika klaim atas kecelakaan) dan lain-lain.
3. Perusahaan melakukan proses validasi terhadap dokumen pelengkap dan verifikasi kepada Pemegang Polis/Tertanggung/Ahli Waris dan/ atau Dokter atau rumah sakit bila diperlukan
4. Apabila hasil validasi dan verifikasi oleh Perusahaan sudah sesuai dengan ketentuan, maka pembayaran klaim akan diproses oleh bagian klaim.

5. Manfaat asuransi dibayarkan/ditransfer kepada Pemegang Polis/Tertanggung/ Ahli Waris. terkait

Sejalan dengan hal diatas, hasil prasurvey penulis bahwasannya masih adanya keluhan yang dirasakan oleh pemegang asuransi PT. Prudential Life Assurance dengan alasan pengajuan klaim. Hal ini diakibatkan oleh agen-agen yang kurang aktif dalam menanggapi nasabah. Padahal perkembangan jumlah yang terjadi tidak terlepas dari peran karyawan dalam melayani para nasabah. Untuk itu perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik untuk nasabahnya, karena hal ini nantinya akan membangun citra perusahaan dan memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah

Dari latar belakang yang penulis paparkan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul "**Analisis Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu **Bagaimanakah Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru?**

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.

- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Dari tujuan masalah yang telah penulis tetapkan diatas, adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah

- a. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menambah kajian ilmu administrasi bisnis bagi penulis khususnya mengenai Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.

- b. Secara Akademis

sebagai bahan bandingan bagi rekan-rekan mahasiswa untuk meneliti lebih lanjut mengenai Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.

- c. Secara Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan adalah bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan empirik mengenai Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.