

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Perusahaan

Didirikan sejak 16 September 1987, PT. Equity Life Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di industri asuransi jiwa individu maupun kumpulan yang sudah tersebar di 22 kota di Indonesia, senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan nasabah. Dalam rangka memberikan nilai lebih kepada konsumen dan meraih peluang bisnis yang lebih luas, PT. Equity Life Indonesia merentangkan sayapnya di bidang keuangan. Tidak hanya melayani kebutuhan akan asuransi jiwa dan asuransi kesehatan saja, PT. Equity Life Indonesia juga memberikan pelayanan keuangan yang lebih terintegrasi, seperti dana pensiun, investasi dan *unit linked*.

PT. Equity Life Indonesia dibangun dengan kerja keras dan profesionalisme yang dinamis, menjadi semakin kokoh dalam menghadapi persaingan usaha yang makin agresif. Dalam menjalin hubungan profesional, perusahaan berpegang teguh pada kepercayaan, kerja sama yang saling menguntungkan dan nilai-nilai etika bisnis. Didukung struktur pemodalannya yang kuat dan pengalaman yang prima, perusahaan termotivasi untuk lebih meningkatkan komitmen dan konsistensinya dalam memahami kebutuhan nasabah dan memberikan yang terbaik untuk seluruh *stakeholders*.

PT. Equity Life Indonesia juga sudah memiliki lisensi dari keputusan menteri keuangan RI no. KEP 085/KM II/1987 pada tanggal 15 September 1987. PT. Equity Life Indonesia juga memiliki nilai perusahaan dalam *Customer Centricity*, kreativitas, integritas dan bekerja sepenuh hati. Nilai bisnis PT. Equity Life Indonesia adalah profitabilitas, bisnis berkelanjutan, pertumbuhan bisnis dan kontribusi bermanfaat bagi komunitas yang berkembang dan negara. PT. Equity Life Indonesia juga memiliki rekanan dengan Bank Kustodian yaitu Bank Mandiri, CIMB Niaga dan Maybank. PT. Equity Life Indonesia juga bekerja sama dengan beberapa reasuransi lokal dan internasional seperti Scor Vi Prancis, Toa Re Jepang, GenRe Jerman, ReINDO Indonesia, PT. Maskapai Reasuransi Indonesia Tbk. Indonesia, PT. Tugu Jasatama Reasuransi Tbk. Indonesia, PT. Reasuransi Nasional Indonesia. PT. Equity Life Indonesia juga bekerja sama dengan beberapa rumah sakit yakni diantaranya Rumah Sakit Pusat Pertamina, Rumah Sakit Pondok Indah *Group*,

Mayapada *Hospital*, Rumah Sakit Sari Asih, Eka *Hospital*, Hermina *Hospital Group* dan RS Primer Bintaro.



GAMBAR 1.1

KANTOR PT. EQUITY LIFE INDONESIA CABANG CIREBON

1.1.2 Produk PT. Equity Life Indonesia

PT. Equity Life Indonesia memiliki 5 kanal distribusi yaitu *Agency, Group Business, Bancassurance, Retail Insurance, Communities Market*. Contoh-contoh produk dari kelima kanal distribusi tersebut dijelaskan di bawah ini:

a. *Agency*

- 1) *Pro Education Plus*
- 2) *Pro Whole Life*
- 3) Asuransi Jiwa Berjangka
- 4) *Pro Wholelife Investa*

b. *Group Business*

- 1) Asuransi Kesehatan
- 2) Asuransi Jiwa berjangka
- 3) Asuransi Jiwa Kredit
- 4) *Asuransi Multi Health Care*

c. *Bancassurance*

- 1) *Whollife Investa Protection*
- 2) Asuransi Jiwa Sejahtera
- 3) *Flexi Safe Link*
- 4) *Smart Hospital Plan*
- 5) Asuransi Jiwa Kredit

d. *Retail Insurance*

- 1) *Smart Traveller Plus*
- 2) *Family Income Care*
- 3) *Family Maxi Care*
- 4) *Pro Family*
- 5) *Pro Accident*

1.1.3 Logo, Visi dan Misi Perusahaan

a. Logo Perusahaan



GAMBAR 1.3

LOGO PT. EQUITY LIFE INDONESIA

(sumber: www.equity.co.id)

Untuk membuat kekuatan merek PT. Equity Life Indonesia memiliki sebuah logo, logo PT. Equity Life Indonesia memiliki makna perlindungan masa depan, dan memberikan arti *peace of mind* yaitu ketentraman hati dan pikiran. Logo tersebut juga merupakan simbol keteguhan hati PT. Equity Life Indonesia untuk tetap bertahan dan berjaya serta menegaskan eksistensinya di industri asuransi Indonesia.

b. Visi

Menjadi perusahaan asuransi jiwa yang berfokus pada pelanggan dengan memberikan solusi berharga melalui berbagai jaringan distribusi dan produk-produk yang inovatif.

c. Misi

Memberikan solusi total dan layanan asuransi jiwa untuk pelanggan berharga.

1.2 Latar Belakang

Di zaman sekarang ini, persaingan antar perusahaan begitu ketat. Perusahaan-perusahaan khususnya di Indonesia begitu banyak dan bersaing untuk mendapatkan predikat yang paling diminati banyak orang dan unggul di segi bisnis dan ekonomi. Persaingan ketat antar perusahaan juga tidak terkecuali dengan perusahaan di bidang asuransi. Kini perusahaan asuransi makin banyak dan semakin mudah ditemui di kota besar sampai kota kecil di Indonesia (tribunnews.com).

Jumlah perusahaan asuransi jiwa di Indonesia dari tahun ke tahun juga selalu bertambah jumlahnya dimana sejak 2011 yaitu jumlah perusahaan asuransi jiwa sebanyak 45 perusahaan dan pada tahun berikutnya jumlah perusahaan cenderung meningkat. Jumlah perusahaan asuransi jiwa di Indonesia bisa dilihat di tabel berikut ini:

TABEL 1.1

JUMLAH PERUSAHAAN ASURANSI JIWA DI INDONESIA

Tahun	Jumlah Perusahaan	Growth
2012	46	2,2%
2013	49	6,5%
2014	50	2,2%
2015	55	10%
2016	55	0%
2017	75	36,3%
2018	80	6,6%

(Sumber: www.bps.go.id)

Berdasarkan tabel 1.1, jumlah perusahaan asuransi jiwa di Indonesia meningkat, peningkatan paling signifikan terjadi antara tahun 2016-2017, dimana tahun 2016 perusahaan asuransi jiwa berjumlah 55 dan di tahun 2017 meningkat menjadi 75 perusahaan atau naik 36,3%. Artinya persaingan perusahaan asuransi jiwa di Indonesia tiap tahun semakin ketat karena tiap tahun jumlah perusahaan selalu bertambah.

Proyeksi industri asuransi jiwa di Indonesia menjanjikan prospek yang sangat baik ke depannya. Pengalaman selama ini membuktikan bahwa dalam kondisi perekonomian yang biasa saja, industri asuransi jiwa tetap tumbuh. Adapun estimasi pertumbuhannya sendiri berkisar di angka antara 10% hingga 30%. Dalam 10 tahun terakhir, pertumbuhan industri asuransi jiwa di Indonesia selalu meningkat dalam kisaran 10% hingga 30%. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia saat ini sekitar 255 juta, hanya sekitar 7,5% yang memiliki asuransi. Jelas bahwa pasar asuransi jiwa di Indonesia masih terbuka luas. Kondisi itu menjadi peluang sekaligus tantangan bagi pelaku industri asuransi jiwa. Karenanya, perusahaan asuransi di Indonesia harus berupaya untuk dapat meningkatkan penetrasi pasar dengan cara meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya berasuransi (marketers.com).

Salah satu perusahaan yang bergerak di dunia asuransi adalah PT. Equity Life Indonesia, yang dimana perusahaan asuransi ini telah masuk dalam kategori peringkat pertama perusahaan asuransi jiwa terbaik di Indonesia pada tahun 2018. Artinya PT. Equity Life Indonesia sedang berkembang dan bertambah maju hingga bisa mencapai prestasi tersebut. Berikut ini adalah daftar perusahaan asuransi jiwa terbaik di Indonesia dari tahun 2016 hingga 2018.

TABEL 1.2**TOP BRAND PERUSAHAAN ASURANSI JIWA DI INDONESIA**

No.	Tahun		
	2016	2017	2018
1	Prudential Life	AIA Financial	Equity Life Indonesia
2	Jiwasraya	Allianz	Allianz
3	Panin Daichi Life	AXA Mandiri	Prudential
4	BNI Life Insurance	Cigna	Manulife
5	Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha	FWD Life Indonesia	Jiwasraya

Sumber: finansialku.com

Berdasarkan tabel 1.2 diatas terlihat bahwa di tahun 2018 PT. Equity Life Indonesia menempati urutan pertama sebagai perusahaan asuransi jiwa terbaik di Indonesia. Itu artinya asuransi PT. Equity Life Indonesia semakin maju sehingga mampu menempati peringkat 1 dan menggeser perusahaan-perusahaan asuransi terbaik pada tahun-tahun sebelumnya. Penghargaan lain yang diterima oleh PT. Equity Life Indonesia diantaranya adalah 3 besar *The best insurance company* 2014 versi Majalah Investor *Business and Capital Markets*, dan 5 besar *The best insurance company 2015* kategori pelayanan terbaik (equity.co.id). Dikarenakan PT. Equity Life Indonesia belakangan terlihat sedang maju, Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan objek PT. Equity Life Indonesia.

Objek dalam penelitian ini adalah PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon, dikarenakan pada PT. Equity Life Indonesia cabang adalah kantor cabang dengan jumlah nasabah paling sedikit dibandingkan dengan cabang didaerah lain. Hal ini bisa dilihat pada tabel 1.3 berikut ini.

TABEL 1.3
JUMLAH NASABAH KANTOR CABANG PT. EQUITY LIFE
INDONESIA

NO	Kantor Cabang	Jumlah Nasabah
1	PT. Equity Life Indonesia cabang Jakarta	4387
2	PT. Equity Life Indonesia cabang Bandung	4125
3	PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon	2215
4	PT. Equity Life Indonesia cabang Palembang	3234
5	PT. Equity Life Indonesia cabang Medan	2564
6	PT. Equity Life Indonesia cabang Surabaya	3650
7	PT. Equity Life Indonesia cabang Semarang	3543
8	PT. Equity Life Indonesia cabang Yogyakarta	4025
9	PT. Equity Life Indonesia cabang Malang	2511
10	PT. Equity Life Indonesia cabang Makassar	3185
11	PT. Equity Life Indonesia cabang Samarinda	2872
12	PT. Equity Life Indonesia cabang Denpasar	3188
13	PT. Equity Life Indonesia cabang Kudus	2413
14	PT. Equity Life Indonesia cabang Jambi	2514
15	PT. Equity Life Indonesia cabang Balikpapan	2612
16	PT. Equity Life Indonesia cabang Manado	2516

Sumber : Data Internal Perusahaan

Dari tabel 1.3 terlihat bahwa PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon adalah kantor cabang dengan jumlah nasabah paling sedikit dengan jumlah 2215 nasabah dan kantor cabang dengan jumlah terbanyak yaitu PT. Equity Life Indonesia cabang Jakarta dengan jumlah nasabah sebanyak 4387.

Demi sebuah keberhasilan PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon harus bersaing dengan perusahaan asuransi lain untuk mendapatkan nasabah. Untuk dapat memenangkan persaingan, PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon harus senantiasa membuat nasabah merasakan kepuasan, membuat nasabah merasa puas bisa dengan kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Siti Muddawamah (2015) dan Ade Irma Suryani (2015) bahwa kualitas pelayanan ada pengaruh signifikan yang tinggi terhadap kepuasan nasabah perusahaan asuransi.

Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kepuasan pada kualitas pelayanan PT. Equity Life Cirebon, peneliti melakukan pra penelitian kepada 30 orang responden. Berikut tabel pra penelitian pada Tabel 1.4.

TABEL 1.2
PRA-PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Persentase	
				Setuju	Tidak Setuju
1	Saya merasa puas karena lokasi kantor PT. Equity Cirebon mudah dijangkau	21	9	70%	30%
2	Saya merasa puas dengan kinerja pegawai PT. Equity Cirebon dalam memberikan pelayanan	12	18	40%	60%
3	Saya merasa puas dengan pegawai PT. Equity Cirebon karena cepat tanggap dalam memenuhi keluhan nasabah	13	17	43,33%	56,66%

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Persentase	
				Setuju	Tidak Setuju
4	Saya merasa puas karena pegawai PT. Equity Cirebon profesional dalam melayani nasabah	14	16	46,66%	53,33%
5	Saya merasa puas karena pegawai PT. Equity Cirebon ramah saat melayani nasabah	19	11	63,33%	36,66%

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, sebesar 70% nasabah menilai lokasi kantor PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon mudah dijangkau karena berada di tempat yang strategis sehingga mudah dijangkau. Sebesar 60% nasabah menilai pegawai PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon belum memberikan pelayanan yang baik. Sebesar 56,66% nasabah menilai pegawai PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon tidak cepat tanggap dalam memenuhi keluhan nasabah. Sebesar 53,33% nasabah menilai pegawai PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon belum bersikap profesional dalam melayani nasabah. Dan sebesar 63,33% nasabah menilai pegawai PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon bersikap ramah saat melayani nasabah. Berdasarkan hasil pra-survey tersebut, terlihat masih terdapat masalah terkait kepuasan nasabah seperti kinerja terkait pelayanan, ketanggapan dalam menyelesaikan keluhan nasabah dan sikap profesional pegawai dalam melayani nasabah.

PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon jika ingin memenangkan persaingan dengan perusahaan asuransi lain haruslah memuaskan pelanggannya. Salah satunya dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan atau terus-menerus. Hal ini didukung oleh pernyataan Kotler dan Keller (2016:150) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan puas dan kecewa seseorang yang dihasilkan dari

perbandingan performa perusahaan atau hasil dengan ekspektasi. jika performanya kurang dari ekspektasi maka nasabah akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi maka nasabah akan merasa puas. Suatu perusahaan atau organisasi jika memiliki pelayanan/*service* yang baik kepada para konsumennya ini akan meningkatkan keinginan konsumen untuk menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Pelayanan sangatlah berpengaruh dengan kepuasan nasabah yang tentunya ingin di layani dengan baik, dan jika nasabah itu puas tentunya nasabah tersebut akan berfikir positif dan akan kembali ke perusahaan asuransi jiwa tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Equity Life Indonesia Cabang Cirebon”**.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon ?
- b. Bagaimana kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon ?
- c. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Kualitas pelayanan pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon.
- b. Kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon.
- c. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang terkait dengan objek penelitian dan pihak lain sebagai berikut:

- a. **Kegunaan Teoritis**

Pengembangan ilmu tentang lembaga manajemen pemasaran, khususnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi berbagai pihak, khususnya pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Peneliti

Hasil penelitian ini menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian dan peneliti yang memiliki tema serupa.

2. Perusahaan

Perusahaan dapat mempelajari penelitian ini dan dijadikan bahan masukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Equity Life Indonesia cabang Cirebon.

3. Akademik

Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan referensi dan memberikan kontribusi untuk penelitian selanjutnya yang mengangkat tema yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian dibagi menjadi lima bab yang akan disusun dengan materi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini terdiri dari rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, serta teknik analisis data. Pada bab ini juga akan dijelaskan metode yang akan digunakan oleh penulis pada penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas analisa data-data yang telah penulis dapatkan dari penelitian dengan menggunakan metode analisis yang telah diterapkan sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan akhir penelitian serta saran-saran untuk objek penelitian ataupun pihak-pihak terkait.

