

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Masalah

Perusahaan didirikan pada umumnya bertujuan untuk memperoleh laba. Disamping itu juga bertujuan untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan dengan baik agar perusahaan dapat berkembang sesuai dengan kegiatan yang dijalankan pada waktu yang akan datang. Dengan adanya harapan tersebut maka perusahaan diharuskan dan dituntut untuk dapat mengambil tindakan dan kebijakan yang tepat dalam segala aktivitasnya.

Perusahaan umumnya memperoleh pendapatan diperoleh dari transaksi barang atau jasa yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan tersebut. Saat ini perusahaan jasa berkembang dengan pesatnya. Hal ini tidak lepas dari masyarakat yang semakin membutuhkan jasa atau pelayanan yang beragam. Konsumen akan bersedia menggunakan jasa atau pelayanan dari suatu perusahaan jasa bila mereka yakin bahwa mereka akan mendapatkan manfaat dan puas dengan jasa yang disampaikan tersebut.

Salah satu bentuk perusahaan jasa adalah perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi merupakan lembaga keuangan non bank yang mempunyai peranan yang tidak jauh berbeda dari bank, yaitu bergerak dalambidang 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. 40 Tahun 2014 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.

Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia adalah PT Asuransi Takaful Keluarga. Perusahaan tersebut menawarkan produk asuransi syariah yang mempunyai konsep yang berbeda di bandingkan dengan asuransi konvensional. Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) memperkirakan pertumbuhan industri asuransi syariah pada 2013 mencapai 30-40 persen. Tahun-tahun selanjutnya diperkirakan akan menjadi puncak pertumbuhan asuransi syariah di Indonesia (www.takafulum.com).

Perkembangan yang signifikan dari asuransi syariah di negara-negara berpenduduk muslim merupakan hal yang menarik untuk diteliti. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui tentang asuransi syariah ini disebabkan oleh berbagai faktor yang menentukan kualitas pelayanan mereka dalam menggunakan premi asuransi syariah.

Berbagai penelitian mengenai kualitas pelayanan asuransi pernah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti Tsoukatos dan Rand (2007), Shidiqui dan Sharma (2010), Laksmi dan Shanti (2015), Sasmita et.al (2015), dan Darwin dan Kunto (2014). Tsoukatos dan Rand (2007) membuktikan bahwa hubungan yang diharapkan antara pentingnya dimensi kualitas dan kekuatan hubungan mereka dengan kepuasan

pelanggan hanya terarah didukung. Shidiqui dan Sharma (2010) membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan Laksmi dan Shanti (2015) membuktikan terhadap hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengajukan judul skripsi “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ASURANSI TAKAFUL KELUARGA DI YOGYAKARTA**”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana tingkat kepentingan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa Asuransi Takaful Keluarga?
- b. Bagaimana kinerja kualitas pelayanan jasa Asuransi Takaful Keluarga yang diharapkan oleh konsumen setelah menerima pelayanan jasa Asuransi Takaful Keluarga?
- c. Faktor apa saja yang harus diperbaiki dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh Asuransi Takaful Keluarga?

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan penelitian ini adalah :

- a. Perusahaan yang akan dilaksanakan sebagai tempat penelitian ini adalah Asuransi Takaful Keluarga.
- b. Responden yang menjadi obyek penelitian adalah para pelanggan, yaitu konsumen yang menggunakan jasa Asuransi Takaful Keluarga.

- c. Variabel-variabel yang digunakan adalah dimensi-dimensi kualitas layanan seperti Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui tingkat kepentingan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa Asuransi Takaful Keluarga
- b. Untuk mengetahui kinerja kualitas pelayanan jasa Asuransi Takaful Keluarga yang diharapkan oleh konsumen setelah menerima pelayanan jasa Asuransi Takaful Keluarga
- c. Untuk mengetahui faktor-faktor yang harus diperbaiki dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh Asuransi Takaful Keluarga.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait antara lain :

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi manajemen Asuransi Takaful Keluarga mengenai respon pelanggan terhadap variabel jasa pelayanan yang ada, yang selanjutnya digunakan sebagai informasi atau alat ukur untuk menentukan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang.

- b. Bagi penulis

Penelitian ini digunakan menjadi sarana dalam pengembangan dan pengaktualisasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah serta menjadi tambahan wawasan.

c. Bagi pihak yang berkepentingan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau sumber informasi tambahan.

