

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini jumlah perusahaan asuransi di Indonesia semakin banyak dan mulai berkembang, baik itu di kota-kota besar dan berbagai wilayah lainnya. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), Asuransi atau Pertanggungan didefinisikan sebagai suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.

PT. Prudential Life Assurance (Asuransi Prudential Indonesia) adalah sebuah perusahaan global yang merupakan pelopor diluncurkannya produk unit link, yaitu sebuah produk asuransi jiwa yang dikombinasikan dengan investasi. Perusahaan ini memiliki beberapa cabang di wilayah Sumatera Barat. Cabang dari prudential ini berada di Kota Padang, Payakumbuh, Bukittinggi dan Padang Panjang. Pada Prudential terdapat 2 macam jenis asuransi yaitu asuransi tradisional dan Asuransi *Unit Link* (investasi).

Salah satu cabang PT. Prudential Life Assurance (Asuransi Prudential Indonesia) di Padang Sumatera Barat berlokasi di Jalan Veteran nomor 79 Padang. Perusahaan ini memberikan kualitas pelayanan kepada konsumennya seperti melalui tenaga pemasar. Kualitas pelayanan tersebut adalah mengenai jasa

asuransi yang akan diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari konsumen. Kepuasan dan loyalitas dari konsumen tergantung kepada pelayanan yang baik dan ramah dari penyedia jasa asuransi.

Implementasi dari kualitas jasa yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang baik kepada konsumen sehingga konsumen menjadi puas dan diharapkan akan loyal pada perusahaan. Menurut Crosby, pengertian kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability* (ketersediaan), *delivery* (pengiriman), *reliability* (keandalan), *maintainability* (kemampuan pemeliharaan) dan *cost effectiveness* (efektivitas biaya). Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa meliputi lima dimensi dimana kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman yang dikutip oleh Simamora (2001:186) meliputi keandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen haruslah dapat memenuhi harapan dari konsumen dan persepsi konsumen terhadap jasa tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis ingin mengambil topik tentang KUALITAS PELAYANAN TENAGA PEMASAR PADA PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE (ASURANSI PRUDENTIAL INDONESIA) AGENCY PRU DIAMOND PADANG sebagai objek pengamatan magang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan tenaga pemasar pada PT. Prudential Life Assurance (Asuransi Prudential Indonesia) Agency Pru Diamond Padang?

1.3 Tujuan Magang

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan tenaga pemasar pada PT. Prudential Life Assurance (Asuransi Prudential Indonesia) Agency Pru Diamond Padang.

1.4 Manfaat Magang

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan tenaga pemasar PT. Prudential Life Assurance (Asuransi Prudential Indonesia) cabang Agency Pru Diamond Padang dan juga merupakan acuan bagi penulis yang akan mengambil tema yang sama pada objek lain.

2. Manfaat praktis

Sebagai acuan bagi perusahaan dalam mengevaluasi kinerja dari perusahaan dalam melayani konsumen.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Magang ini dilakukan pada PT. Prudential Life Assurance (Asuransi Prudential Indonesia) Agency Pru Diamond Padang, selama 40 hari kerja dimulai tanggal 21 Desember 2015 sampai 10 Februari 2016.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Secara garis besar pembahasan studi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berisikan pedoman yang relevan dengan judul yang diangkat untuk magang.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini lebih membahas mengenai profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, produk perusahaan dan struktur organisasi perusahaan pada PT. Prudential Life Assurance (Asuransi Prudential Indonesia) Agency Pru Diamond Padang.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini membahas kualitas pelayanan tenaga pemasar pada PT. Prudential Life Assurance (Asuransi Prudential Indonesia) Agency Pru Diamond Padang.

BAB V: PENUTUP

Bab terakhir ini merupakan kesimpulan dan saran-saran perbaikan pembahasan studi yang disertai dengan saran-saran perbaikan yang sekiranya bermanfaat bagi PT. Prudential Life Assurance (Asuransi Prudential Indonesia) Agency Pru Diamond Padang.

