ANALISIS TINGKAT KETIDAKPUASAN NASABAH TERHADAP PENANGANAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PADA PT. JASARAHARJA PUTERA CABANG PEKANBARU

Oleh :
Vicky Masril Rahmat Saputra
Pembimbing: Jushermi dan Henni Noviasari

Faculty of Economic Riau University, Pekanbaru, Indonesia
e-mail: masrilvicky@gmail.com

Analysis of Customers' Dissatisfaction on Vehicle Insurance Claim Handling In PT. Jasaraharja Putera Pekanbaru Branch

ABSTRACT

This study held in PT. Jasaraharja Putera Pekanbaru branch in order to analyze JP-Insurance customers' dissatisfaction on vehicles insurance claim. The benefit of this study are expected to become an valueable input for PT. Jasaraharja Putera in order to comprehend all aspects which are still can't satisfy customers, particularly in claim handling service. This study use primary and secondary data. Data collected by using questioner and interview method. Population are JP-Insurance customers. Sample is formulated by using Slovin and consists of 84 respondents which are then selected by using purposive sampling technique. Data descriptively analyzed by using Importance Performance Analysis (IPA).This study reveals that averagely respondents less satisfied with the claim handling done by PT. Jasaraharja Putera Pekanbaru branch. The most dissatisfaction are rated from loss survey (53%); claim documents (53,6%); premium check (55,9%) and loss report (60,7%). It is recommended to improve some claim handling aspects such as: flexible time of premium payment; claim payment during the lateness of premium payment; simplifying the accident information investigation; flexibility of replacement amount; simplifying to get claim forms and flexibility of claim documents preparation.

Keywords: Insurance, Claim Handling, Service Quality, and Satisfaction

PENDAHULUAN

Asuransi merupakan sarana *financial* dalam menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki. Persaingan industri ini sangat ketat, dengan banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia. Tentunya, kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam bisnis asuransi.

Sebagai salah satu bisnis yang bergerak di bidang asuransi, maka PT. Jasaraharja Putera Pekanbaru diharapkan mampu untuk konsisten memberikan kualitas pelayanan yang bagus untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah.

Permasalahan yang terjadi adalah jumlah nasabah PT. Jasaraharja Putera cabang Pekanbaru terus mengalami peningkatan namun demikian pada setiap tahun selalu terjadi sejumlah nasabah lama yang memutuskan untuk berhenti berlangganan dari Jasaraharja dengan berbagai alasan. Demikian pula yang terjadi pada perpindahan dari perlindungan *all risk* menjadi *total lost,* dimana jumlah nasabah *total lost* meningkatkan drastis dari semula hanya 99 orang pada tahun 2007 menjadi 201 orang pada tahun 2012. Kebanyakan dari nasabah ini memutuskan untuk pindah dari *all risk* ke *total lost* dibandingkan para nasabah baru yang memang sejak awal memilih *total lost.* Fenomena *down selling* ini menunjukkan adanya penurunan komitmen nasabah terhadap perusahaan.

Perusahaan asuransi sebagai penanggung pertama dan sebagai pihak dalam perjanjian asuransi tentunya memiliki kewajiban tertentu. Kewajiban tersebut adalah bahwa perusahaan harus membayar kepada setiap tuntutan klaim yang diajukan padanya sesuai dengan syarat-syarat perjanjian. Proses penanganan klaim yang cepat dan adil merupakan bagian dari janji sebuah perusahaan asuransi yang harus dipenuhi kepada para nasabah (Johri, 2009).

Dalam industri asuransi kendaraan bermotor, seberapa cepat perusahaan asuransi menangani proses klaim adalah lebih penting maknanya bagi para pemegang polis asuransi kendaraan bermotor (Query, Hoyt dan He, 2007). Artinya adalah, penanganan klaim yang efektif merupakan bagian sangat penting dari sebuah rangkaian pelayanan jasa asuransi dalam rangka mendapatkan kepuasan para nasabah.

Fenomena mengenai permasalahan ketidakpuasan pada penangangan klaim tampaknya juga muncul pada nasabah di program JP Astor (Jasaraharja Putera Asuransi Kendaraan Bermotor) dimana data yang ada menunjukkan bahwa rata-rata dalam enam tahun terakhir perusahaan memiliki tunggakan klaim sebesar 31% yang belum dibayarkan kepada para nasabah yang mengajukan klaim kehilangan mobilnya. Menurut keterangan dari bagian klaim perusahaan, penundaan klaim tersebut dikarenakan harus menunggu izin dari kantor pusat di Jakarta karena kantor cabang tidak berwenang untuk mengambil keputusan sendiri.

Selain itu kantor cabang tidak mengelola dana cadangan pembayaran klaim baik berupa klaim kehilangan dari nasabah maupun klaim biaya perbaikan kendaraan dari para mitra bengkel. Semua pembayaran dilakukan oleh kantor pusat. Prosedur yang cukup panjang dan rumit ini menyebabkan berkurangan tingkat kepuasan nasabah terhadap perusahaan.

Umumnya penyelesaian klaim dilakukan dalam waktu 30 hari. Namun bisa saja penyelesaian klaim itu mencapai berbulan-bulan atau bahka bertahun. Beberapa faktor penyebab lambatnya penanganan klaim yaitu kinerja karyawan yang lamban, susahnya menghubungi pihak asuransi dan tidak tepatnya kesepakatan atas nilai ganti rugi. Kualitas layanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan nasabah, namun sebaliknya jika kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan

maka akan tercipta ketidakpuasan nasabah. Tentunya ini dapat merugikan perusahaan, sehingga mereka harus dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang baik sehingga tercipta kepuasan.

Berdasarkan uraian tersebu, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: "Bagaimana Analisis Tingkat Ketidakpuasan Nasabah Terhadap Penanganan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru"

Masalah penelitian yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

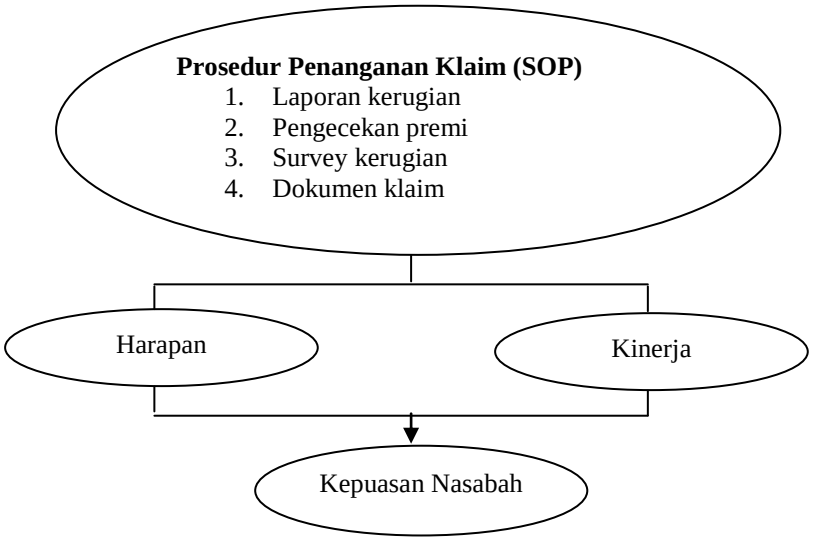
1. Bagaimana tingkat ketidakpuasan nasabah pada penanganan klaim pada asuransi kendaraan bermotor di PT. Jasaraharja Putera cabang Pekanbaru?
2. Strategi *recovery* apakah yang paling sesuai untuk memperbaiki tingkat ketidakpuasan nasabah pada penanganan klaim pada asuransi kendaraan bermotor di PT. Jasaraharja Putera cabang Pekanbaru?

TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Bisnis asuransi merupakan bidang jasa yang berlandaskan kepada kekuatan hubungan antara nasabah dengan perusahaan dimana aspek kepercayaan dan kenyamanan nasabah menjadi pertimbangan sangat penting untuk keberlangsungan hubungan perusahaan dengan para nasabahnya. Proses penanganan klaim yang cepat dan adil merupakan bagian dari janji sebuah perusahaan asuransi yang harus dipenuhi kepada para nasabah (Johri, 2009). Dalam industri asuransi kendaraan bermotor, seberapa cepat perusahaan asuransi menangani proses klaim adalah lebih penting maknanya bagi para pemegang polis asuransi kendaraan bermotor (Query, Hoyt dan He, 2007). Artinya adalah, penanganan klaim yang efektif merupakan bagian sangat penting dari sebuah rangkaian pelayanan jasa asuransi dalam rangka mendapatkan kepuasan nasabah.

Dengan demikian maka dapat digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut:

Kerangka Penelitian



Sumber : Diadopsi dari SOP Klaim JP ASTOR

Berdasarkan perumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan, didukung dengan landasan teoritis dan empiris, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Diduga nasabah masih merasakan adanya ketidakpuasan pada penanganan klaim asuransi kendaraan bermotor PT. Jasaraharja Putera.
2. Diduga pelaksanaan kebijakan *procedural fairness* adalah strategi *recovery* yang paling sesuai untuk mengatasi ketidakpuasan nasabah dalam hal penanganan klaim asuransi kendaraan bermotor PT. Jasaraharja Putera.

VARIABEL PENELITIAN

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dioperasionalisasikan sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Ketidakpuasan Nasabah	Respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual yang dirasakan (Hasan, 2013:90)	1. Laporan kerugian 2. Pengecekan premi 3. Survey kerugian 4. Dokumen klaim (Diadopsi dari bagan alur penanganan klaim JP-ASTOR PT. Jasaraharja Putera)
Kepentingan (Harapan)	Keyakinan sebelum mencoba atau membeli suatu produk/jasa (Tjiptono, 2008:122)	**Laporan kerugian:** 1. Kemudahan nasabah menghubungi pihak asuransi ketika kejadian 2. Jangka waktu pengajuan laporan kerugian 3. Kemudahan mendapatkan formulir laporan kerugian **Pengecekan Premi:** 4. Pengecekan premi 5. Jangka waktu pembayaran premi 6. Kebijakan klaim jika premi belum dibayar **Survey Kerugian:** 7. Survey kerusakan kendaraan 8. Penggalian informasi kejadian 9. Kesepakatan nilai ganti rugi **Dokumen Klaim:** 10. Kemudahan mendapatkan formulir klaim 11. Jangka waktu penyiapan dokumen klaim 12. Pengecekan kelengkapan dokumen klaim (Diadopsi dari bagan alur penanganan klaim JP-ASTOR PT. Jasaraharja Putera)
Kinerja	Hasil evaluasi aktual setelah membeli atau mengkonsumsi produk/jasa (Tjiptono, 2008:122)	

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Jasaraharja Putra yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 285, Pekanbaru. Populasi penelitian

adalah nasabah asuransi kendaraan bermotor pada Asuransi Jasaraharja Putra cabang Pekanbaru, yang berjumlah 518 nasabah (data yang diambil pada awal bulan Januari 2013). Untuk membatasi jumlah sampel, maka penulis merujuk melakukan formulasi Slovin yang menghasilkan sebanyak 84 responden. Untuk menentukan siapa yang akan dipilih menjadi responden (sampel), penulis melakukannya berdasarkan metode *purposive sampling* dengan menetapkan sejumlah kriteria

Dalam menganalisa data penelitian ini digunakan metode deskriptif. Untuk menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap penanganan klaim, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* oleh Martila & John (dalam Supranto, 2006:239) atau tingkat kepentingan dan kepuasan p.

ANALISIS DATA

A. Karakteristik Responden

Mayoritas nasabah merupakan nasabah asuransi dari jenis kelamin pria yang berusia 36 tahun hingga 45 tahun. Nasabah JP-Insurance berasal dari kalangan karyawan swasta yang kebanyakannya merupakan lulusan setingkat diploma. Sedangkan secara keseluruhan mayoritas nasabah memiliki tingkat pendidikan sarjana dimana kebanyakannya merupakan pegawai negeri baik dari lingkungan PNS, TNI maupun Polri. Rata-rata nasabah memiliki pendapatan keluarga (gabungan suami istri) rata-rata Rp 8 juta hingga Rp 10 juta perbulan dimana pengeluaran rata-rata perbulannya mencapai Rp 7 juta hingga Rp 10 juta.

Kebanyakan nasabah JP-Insurance sudah berlangganan asuransi kendaraan bermotor pada PT. Jasaraharja Putera selama 4 hingga 6 tahun dan lebih menyukai paket pertanggungan *all risk.* Kendaraan roda empat untuk pemakaian pribadi mendominasi komposisi nasabah kendaraan bermotor di JP-Insurance. Jika dilihat dari kepemilikan kendaraan, maka mayoritas jumlah kendaraan roda empat pribadi yang diasuransikan hanya 1 unit.

B. Analisis Tingkat Ketidakpuasan Nasabah

1. Laporan Kerugian

Perbandingan kinerja dan harapan responden pada aspek laporan kerugian yang dirasakan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Rekapitulasi Tanggapan Pada Aspek Laporan Kerugian

No	Pernyataan		Harapan					Total (A)	Kinerja					Total (B)	Tingkat Kepuasan % (B/A)	
			SP	P	KP	TP	STP		SB	B	KB	TB	STB			
	Laporan kerugian		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1			
1	Kemudahan menghubungi pihak asuransi	Frek.	50	34	0	0	0	**84**	0	21	31	27	5	**84**	**61.1**	**puas**
		Skor	250	136	0	0	0	**386**	0	84	93	54	5	**236**		
2	Jangka waktu pengajuan laporan kerugian	Frek.	24	54	6	0	0	**84**	2	9	28	39	6	**84**	**60.5**	**Puas**
		Skor	120	216	18	0	0	**354**	10	36	84	78	6	**214**		
3	Kemudahan mendapatkan formulir laporan	Frek.	19	65	0	0	0	**84**	2	5	31	46	0	**84**	**60.6**	**puas**
		Skor	95	260	0	0	0	**355**	10	20	93	92	0	**215**		
Rata-rata tanggapan responden pada aspek laporan kerugian								**365**						**221.7**	**60.7**	**puas**

Sumber: Data olahan

Secara umum disimpulkan bahwa pada aspek ini rata-rata nasabah sudah merasa puas. Namun memang skor yang didapatkan kurang begitu baik karena hanya berada sedikit di atas ambang minimum kepuasan yaitu 60%.

Aspek yang paling memuaskan adalah nasabah tidak mengalami permasalahan dalam menghubungi petugas ketika terjadi peristiwa. Biasanya setelah menerima laporan lisan melalui telepon maka nasabah diminta langsung ke kantor pelayanan untuk membut laporan kerugian berisi kronologis lengkap kejadian. Pada bagian ini, mayoritas nasabah tidak perlu waktu yang lama untuk pengajuan laporan kepada petugas. Kemudahan dan kecepatan proses laporan pengajuan klaim semakin dipermudah karena perusahaan menyediakan formulir pengajuan laporan klaim dalam jumlah yang memadai.

2. Pengecekan Premi

Perbandingan kinerja dan harapan responden pada aspek pengecekan premi yang dirasakan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Rekapitulasi Tanggapan Pada Aspek Pengecekan Premi

No	Pernyataan		Harapan					Total (A)	Kinerja					Total (B)	Tingkat Kepuasan % (B/A)	
			SP	P	KP	TP	STP		SB	B	KB	TB	STB			
	Pengecekan Premi		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1			
1	Kemudahan mengecek premi berjalan	Frek.	24	47	13	0	0	**84**	0	5	32	42	5	**84**	**59.1**	**Kurang puas**
		Skor	120	188	39	0	0	**347**	0	20	96	84	5	**205**		
2	Jangka waktu fleksibel membayar premi	Frek.	12	65	7	0	0	**84**	0	3	24	46	11	**84**	**54.8**	**Kurang puas**
		Skor	60	260	21	0	0	**341**	0	12	72	92	11	**187**		
3	Pembayaran klaim jika premi belum dibayar	Frek.	17	60	7	0	0	**84**	0	0	24	54	6	**84**	**53.8**	**Kurang puas**
		Skor	85	240	21	0	0	**346**	0	0	72	108	6	**186**		
Rata-rata tanggapan responden pada aspek pengecekan premi								**344.7**						**192.7**	**55.9**	**Kurang puas**

Sumber: Data olahan

Tabel diatas menyimpulkan bahwa dalam aspek pengecekan premi oleh pihak PT. Jasaraharja Putera cabang Pekanbaru terjadi kekurangpuasan pada nasabah pada seluruh aspek.

Indikator yang paling kurang memuaskan adalah dikarenakan klaim tidak akan dapat dibayarkan kepada nasabah apabila dari hasil pemeriksaan premi yang dilakukan, nasabah yang bersangkutan memiliki *outstanding* (hutang) pembayaran premi yang belum diselesaikan. Jika premi terhutang itu terjadi sebelum tanggal kejadian yang menimpa kendaraan yang diasuransikan, maka perusahaan tidak dapat membayarkan klaim kerugian nasabah tersebut.

Hal tersebut seringkali menjadi sumber konflik antara nasabah dan perusahaan. Dalam satu tahun ada masa dimana *file* menumpuk akibat masa habis lebaran, dimana terjadi banyak klaim dari nasabah. Permasalahannya adalah, tidak setiap nasabah mencatat dengan rapi pembayaran preminya. Jika metode pembayaran premi tidak dilakukan dengan sistem *autodebet* rekening nasabah, maka pembayaran harus

dilakukan sendiri oleh nasabah, baik menyetor langsung ke bank, di kasir perusahaan ataupun melakukan *electronic transfer* via ATM, *internet banking* atau *phone banking*. Namun banyak nasabah yang kerap lupa melakukan pembayaran rutin bulanan, sedangkan perusahaan juga tidak konsisten mengirimkan notifikasi atau pemberitahuan mengenai saldo premi terhutang milik para nasabahnya. Pada aspek ini nasabah merasakan kurangnya fleksibilitas yang diberikan oleh perusahaan terhadap masalah tersebut. Dalam beberapa kasus, dimana nasabah melakukan permohonan tertulis kepada perusahaan, maka penundaan pembayaran premi hanya dapat diberikan dalam waktu 30 hari.

3. Survey Kerugian

Perbandingan kinerja dan harapan responden pada aspek survey kerugian yang dirasakan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Rekapitulasi Tanggapan Pada Aspek Survey Kerugian

No	Pernyataan		Harapan					Total (A)	Kinerja					Total (B)	Tingkat Kepuasan % (B/A)	
			SP	P	KP	TP	STP		SB	B	KB	TB	STB			
	Survey kerugian		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1			
1	Kecepatan survey saat terjadi kerusakan	Frek.	26	51	7	0	0	**84**	4	11	27	26	16	**84**	**60.0**	**Puas**
		Skor	130	204	21	0	0	**355**	20	44	81	52	16	**213**		
2	Kemudahan penggalian informasi kejadian	Frek.	6	71	7	0	0	**84**	0	0	13	59	12	**84**	**50.4**	**Kurang puas**
		Skor	30	284	21	0	0	**335**	0	0	39	118	12	**169**		
3	Fleksibilitas nilai ganti rugi atas kejadian	Frek.	10	67	7	0	0	**84**	0	2	16	53	13	**84**	**51.6**	**Kurang puas**
		Skor	50	268	21	0	0	**339**	0	8	48	106	13	**175**		
Rata-rata tanggapan responden pada aspek survey kerugian								**343**						**185.7**	**54.1**	**Kurang puas**

Sumber: Data olahan

Hasil penelitian sebagaimana tabel di atas, menunjukkan bahwa bahwa aspek ini kurang memuaskan. Yang paling menjadi permasalahan utama bagi nasabah adalah ketika petugas mewawancarai mengenai kronologis peristiwa dan juga ketika nasabah diminta untuk mengisi kembali formulir yang memuat data-data sebagai nasabah JP-Insurance. Pada bagian ini nasabah merasa cukup sulit karena diharuskan mengingat detil peristiwa, termasuk nama jalan, waktu kejadian, pelaku atau korban, dan kronologis secara runtut sebelum dan sesudah kejadian. Model penggalian informasi rinci ini yang sering memakan waktu cukup lama bagi nasabah.

Nilai ganti rugi atas kejadian juga kurang memuaskan bagi rata-rata nasabah. Hal ini terjadi karena biasanya pihak perusahaan akan berpedoman pada fakta kerusakan yang terjadi pada kendaraan yang dipertanggungkan. Jika petugas penilai dari perusahaan berpendapat bahwa bagian kendaraan nasabah hanya membutuhkan perbaikan, maka keinginan nasabah untuk mengganti seluruh bagian kendaraan yang rusak tidak akan dapat dipenuhi. Pada sisi kecepatan survey yang dilakukan petugas ketika telah mendapatkan laporan dari nasabah juga dirasakan masih lambat oleh rata-rata nasabah.

4. Dokumen Klaim

Perbandingan kinerja dan harapan responden pada aspek survey kerugian yang dirasakan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Rekapitulasi Tanggapan Pada Aspek Dokumen Klaim

No	Pernyataan		Harapan					Total (A)	Kinerja					Total (B)	Tingkat Kepuasan % (B/A)	
			SP	P	KP	TP	STP		SB	B	KB	TB	STB			
	Dokumen klaim		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1			
1	Kemudahan mendapat formulir klaim	Frek.	6	71	7	0	0	**84**	0	0	13	59	12	**84**	**50.4**	**Kurang puas**
		Skor	30	284	21	0	0	**335**	0	0	39	118	12	**169**		
2	Jangka waktu fleksibel menyiapkan dokumen	Frek.	10	67	7	0	0	**84**	0	2	16	53	13	**84**	**51.6**	**Kurang puas**
		Skor	50	268	21	0	0	**339**	0	8	48	106	13	**175**		
3	Kemudahan pengecekan dokumen klaim	Frek.	40	37	7	0	0	**84**	2	12	29	37	4	**84**	**60.4**	**Puas**
		Skor	200	148	21	0	0	**369**	10	48	87	74	4	**223**		
Rata-rata tanggapan responden pada aspek dokumen klaim								**347.7**						**189**	**54.4**	**Kurang puas**

Sumber: Data olahan

Hasil penelitian sebagaimana tabel di atas, menunjukkan bahwa proses penyiapan dokumen klaim ini masih kurang memuaskan, terutama karena nasabah merasa cukup sulit untuk memperoleh formulir klaim dengan cepat. Petugas perusahaan dirasakan kurang fleksibel karena sebelum formulir klaim diberikan nasabah diharuskan untuk mempersiapkan seluruh berkas pendukung yang diperlukan, seperti fotokopi KTP, SIM, bukti lapor jika melibatkan urusan kepolisian, laporan rumah sakit jika melibatkan korban, dan lain sebagainya. waktu seminggu yang diberikan perusahaan dirasakan kurang fleksibel bagi kebanyakan nasabah yang memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus semua berkas tersebut.

Indikator yang juga kurang memuaskan adalah proses dan jangka waktu pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen yang masih dirasakan lama oleh rata-rata nasabah. Proses ini memang membutuhkan ketelitian di bagian legal perusahaan, karena perusahaan harus menjamin bahwa berkas yang diajukan benar-benar valid dan tidak fiktif. Pola *cross check* kerap dilakukan petugas perusahaan apabila menemukan keragu-raguan pada berkas tertentu. Namun jika semua sudah mencukup maka proses pengecekan oleh petugas relatif sudah memuaskan karena sudah lebih mudah.

B. Importance Performance Analysis

Sebagai rangkuman atas seluruh penjelasan deskriptif dimensi-dimensi pelayanan klaim tersebut, maka dapat dirangkum informasi sebagaimana tabel berikut ini:

Rekapitulasi Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Klaim JP - Astor

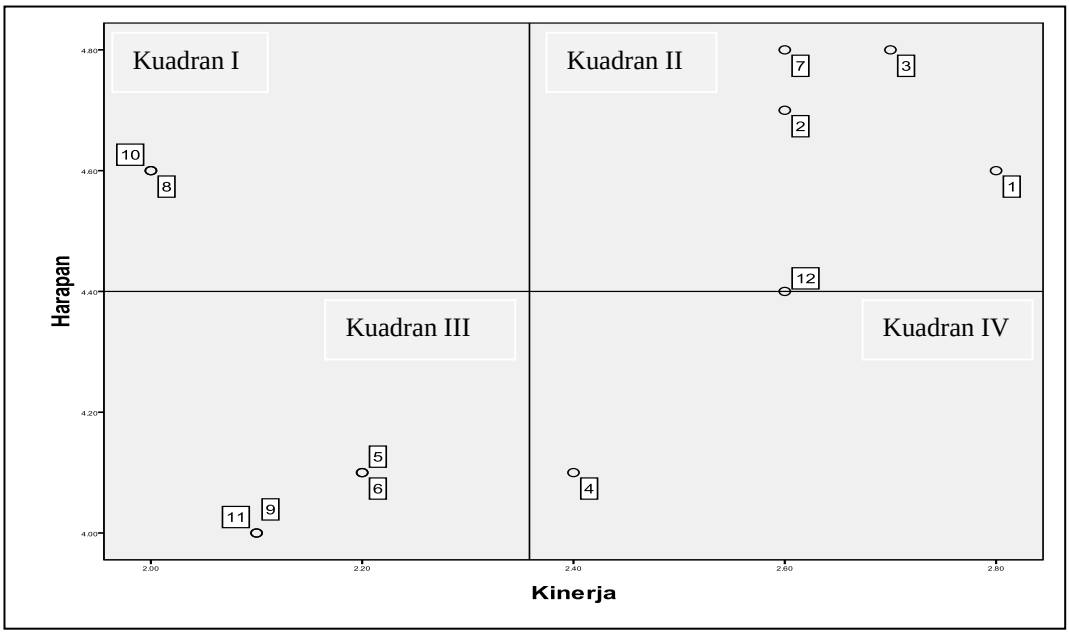
No	Pernyataan	Skor	H	Skor	K	Tk (%)	Kriteria
	Laporan kerugian:						
1	Kemudahan menghubungi pihak asuransi	386	4.6	236	2.8	61.1	Puas
2	Jangka waktu pengajuan laporan kerugian	354	4.2	214	2.5	60.5	Puas
3	Kemudahan mendapatkan formulir laporan kerugian	355	4.2	215	2.6	60.6	Puas
	Tanggapan pada aspek laporan kerugian secara umum:					**60.7**	**Puas**
	Pengecekan premi:						
4	Kemudahan mengecek premi berjalan	347	4.1	205	2.4	59.1	Kurang Puas
5	Jangka waktu fleksibel pembayaran premi	341	4.1	187	2.2	54.8	Kurang Puas
6	Pembayaran klaim jika premi belum dibayar	346	4.1	186	2.2	53.8	Kurang Puas
	Tanggapan pada aspek pengecekan premi secara umum:					**55.9**	**Kurang Puas**
	Survey kerugian:						
7	Kecepatan survey saat terjadi kerusakan	355	4.2	213	2.5	60.0	Puas
8	Kemudahan penggalian informasi kejadian	335	4.0	169	2.0	50.4	Kurang Puas
9	Fleksibilitas nilai ganti rugi atas kejadian	339	4.0	175	2.1	51.6	Kurang Puas
	Tanggapan pada aspek survey kerugian secara umum:					**53.0**	**Kurang Puas**
	Dokumen klaim:						
10	Kemudahan mendapatkan fomulir klaim	335	4.0	169	2.0	50.4	Kurang Puas
11	Jangka waktu fleksibel menyiapkan dokumen klaim	339	4.0	175	2.1	51.6	Kurang Puas
12	Kemudahan pengecekan dokumen klaim	369	4.4	223	2.7	60.4	Puas
	Tanggapan pada aspek dokumen klaim secara umum:					**53.6**	**Kurang Puas**
	Rata-rata persepsi nasabah terhadap pelayanan klaim JP-Insurance:					**55.8**	**Kurang Puas**

Sumber: Data olahan

Hasil penelitian sebagaimana tabel di atas, menunjukkan bahwa secara umum pelayanan klaim asuransi kendaraan bermotor di PT. Jasaraharja Putera masih kurang memuaskan. Dimensi pelayanan kliam yang paling kurang memuaskan bagi nasabah adalah aspek survey kerugian (53%); dokumen klaim (53,6%); pengecekan premi (55,9%). Sedangkan laporan kerugian (60,7%) dipersepsikan sudah memuaskan. Dengan hasil ini jelas implikasi utama harus dilakukan adalah pembenahan pada aspek survey kerugian khususnya pada kemudahan penggalian informasi kejadian dan fleksibilitas nilai ganti rugi atas kejadian kepada para nasabah.

Selanjutnya dilakukan analisis *Importance Perfomance Analysis* melalui penggunaan diagram kartesius untuk menentukan aspek-aspek pelayanan klaim yang sudah baik dan yang masih perlu dilakukan perbaikan.

Matriks IPA Pelayanan Klaim JP- Astor



Sumber: Olahan data SPSS

Kuadran pada matriks tersebut menunjukkan langkah-langkah strategis pemulihan pelayanan klaim yang dapat dilakukan oleh PT. Jasaraharja Putera cabang Pekanbaru dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayanan klaim asuransi kendaraan bermotor untuk memperoleh tingkat kepuasan nasabah yang lebih baik. Penafsiran strategi berdasarkan kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Upaya-upaya krusial yang mendesak untuk segera dilakukan perbaikan oleh PT. Jasaraharja Putera cabang Pekanbaru ditunjukkan pada poin-poin yang berada dalam kuadran I. Kuadran ini menggambarkan langkah-langkah yang bersifat *high priority* (mendesak) atau harus segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek-aspek yang bersifat segera untuk diperbaiki adalah:
   a) Poin 8: Kemudahan penggalian informasi kejadian
   b) Poin 10: Kemudahan mendapatkan formulir klaim
2. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan perhatian, walaupun tidak bersifat urgen dan krusial adalah pada poin-poin yang berada dalam Kuadran III. Sifat dari kuadran ini adalah *low priority* yakni aspek-aspek yang waktu perbaikan/pembenahannya tidak terlalu mendesak. Aspek-aspek tersebut adalah:
   a) Poin 5: Fleksibilitas jangka waktu pembayaran premi
   b) Poin 6: Pembayaran klaim jika premi belum dibayar
   c) Poin 9: Flekbilitas nilai ganti rugi atas kejadian
   d) Poin 11: Fleksibilitas jangka waktu penyiapan dokumen
3. Sementara itu, dari hasil penelitian juga diperoleh informasi bahwa terdapat 4 poin dalam pelayanan klaim yang telah diapreasiasikan dan dipersepsikan

dengan baik oleh rata-rata responden. Titik-titik tersebut tergambar dalam Kuadran II yang bersifat *maintain achievement* (Pertahankan Prestasi). Poin-poin pelayanan klaim yang dirasakan telah unggul adalah:

a) Poin 1 : Kemudahan menghubungi pihak asuransi
b) Poin 2 : Jangka waktu pengajuan laporan kerugian
c) Poin 3 : Kemudahan mendapatkan formulir laporan kerugian
d) Poin 7: Kecepatan survey saat terjadi kerusakan
e) Poin 12: Kemudahan pengecekan dokumen klaim

4. Pada kuadran IV menunjukkan kinerja pelayanan klaim yang sangat baik namun sesungguhnya nasabah justru tidak berharap terlalu tinggi pada aspek-aspek yang ada di dalamnya. Oleh karena itu sebaiknya dilakukan strategi untuk mendorong tingkat kepentingan atau harapan konsumen pada aspek-aspek pelayanan klaim yang menjadi keunggulan pada kuadran ini. Tingkat harapan nasabah perlu didorong semakin tinggi terhadap poin 4 yaitu kemudahan pengecekan premi berjalan.

IMPLIKASI MANAJERIAL

Berdasarkan temuan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menduga bahwa terdapat ketidakpuasan pada nasabah dalam menyikapi pelayanan penanganan klaim di PT. Jasaraharja Putera cabang Pekanbaru menjadi cukup terbukti seluruhnya karena dari hasil penelitian terbukti bahwa hanya aspek kemudahan menghubungi pihak asuransi yang sudah memuaskan, sedangkan pada aspek-aspek lainnya pada laporan kerugian, survey kerugian dan dokumen klaim secara umum kurang memuaskan bagi rata-rata nasabah.

Adapun implikasi manajerial dari hasil penelitian ini, sekaligus membuktikan penerimaan akan kebenaran hipotesis kedua penelitian, maka perusahaan perlu menekankan pada pentingnya dilakukan upaya pemulihan pelayanan *procedural fairness*, pada aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan seperti: memudahkan penggalian informasi kejadian, memudahkan nasabah mendapatkan formulir klaim, fleksibilitas jangka waktu pembayaran premi, pembayaran klaim jika premi belum dibayar, fleksibilitas nilai ganti rugi dan fleksibilitas jangka waktu penyiapan dokumen klaim.

KESIMPULAN

Dari pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum, rata-rata nasabah JP-Insurance kurang puas pada pelayanan klaim asuransi kendaraan bermotor di PT. Jasaraharja Putera Pekanbaru. Peringkat tingkat ketidakpuasan nasabah pada pelayanan klaim secara berurutan dimulai dari survey kerugian (53%); dokumen klaim (53,6%); pengecekan premi (55,9%). Sedangkan laporan kerugian (60,7%) dipersepsikan sudah memuaskan.
2. Aspek-aspek yang perlu dilakukan perbaikan yang

tercermin dari kuadran I dalam diagram Kartesius mencakup kepada: kemudahan penggalian informasi kejadian dan kemudahan mendapatkan formulir klaim.

3. Aspek-aspek yang dirasakan sudah cukup baik tercermin pada kuadran II dalam diagram Kartesius, yang terdiri dari: kemudahan menghubungi pihak asuransi, jangka waktu pengajuan laporan kerugian, kemudahan mendapatkan formulir laporan kerugian, kecepatan survey saat terjadi kerusakan dan kemudahan pengecekan dokumen klaim.
4. Beberapa aspek pelayanan masih membutuhkan perbaikan meskipun tidak bersifat mendesak untuk segera dilakukan. Aspek-aspek ini tercermin pada kuadran III yang mencakup kepada: fleksibilitas jangka waktu pembayaran premi, pembayaran klaim jika premi belum dibayar, fleksibilitas nilai ganti rugi atas kejadian dan fleksibilitas jangka waktu penyiapan dokumen klaim.
5. Sejumlah aspek pelayanan menjadi keunggulan pelayanan klaim, namun pelanggan tidak menaruh harapan yang tinggi pada aspek-aspek tersebut. Aspek-aspek tersebut tercermin dalam kuadran IV yang mencakup yaitu aspek kemudahan pengecekan premi berjalan.

SARAN

Pada penelitian ini diketahui bahwa terdapat sejumlah indikator pelayanan klaim yang masih kurang memuaskan, sehingga dibutuhkan langkah-langkah untuk memperbaiki kendala-kendala tersebut dengan cara:

1. Pada prosedur laporan kerugian yang perlu diperbaiki adalah:
   a. Memberikan kelonggaran pada jangka waktu pengajuan laporan kerugian dari 1 (satu) minggu menjadi 1 (satu) bulan
   b. Memudahkan nasabah untuk memperoleh formulir laporan secara *online*.
2. Pada proses pengecekan premi yang masih perlu dilakukan perbaikan adalah:
   a. Mengarahkan agar seluruh nasabah menggunakan sistem *autodebet* pada pembayaran preminya.
   b. Membuat sistem notifikasi otomatis ke perangkat telepon genggam atau email nasabah untuk mengingatkan waktu pembayaran premi sebelum jatuh tempo.
3. Pada proses survey kerugian yang perlu diperbaiki adalah:
   a. Mempersingkat waktu dan mempermudah pengisian informasi kronologis kejadian dengan mengurangi item-item pertanyaan yang kurang krusial pada formulir.
   b. Memberikan kemudahan bagi penggantian bagian kendaraan yang rusak minimal 20% dari bagian/panel yang mengalami kerusakan sehingga opsi perbaikan yang membutuhkan waktu lebih lama menjadi lebih minimal.
4. Pada proses dokumen klaim yang perlu untuk diperbaiki adalah:
   a. Menyediakan formulir klaim secara *online*.
   b. Memberikan kelonggaran waktu penyiapan kelengkapan

berkas-berkas klaim menjadi 1 (satu) bulan.

DAFTAR PUSTAKA

Hasan, Ali, 2008. *Marketing.* Penerbit MedPress, Yogyakarta

Johri, Govind, 2009. *Customer Satisfaction in General Insurance Industry – A Step Towards Competitiveness.* Journal of Risk & Insurance Pravartak, Vol. IV, issue 3

Tjiptono, *et.,al.,* 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima.* Penerbit Andi, Yogyakarta

Query, J.T., R.E. Hoyt, dan M. (Enya) He, 2007. *Service Quality in Private Passenger Automobile Insurance.* Journal of Insurance Issues, Vol. 30, No. 2, pp. 152 – 172

Supranto, J., 2005. *Teknik Sampling Untuk Survey dan Eksperimen.* Penerbit Rineka Cipta, Jakarta