

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DAN SISTEM PENYERAHAN SANTUNAN PT JASA RAHARJA PERWAKILAN TK.I
MEDAN**

Oleh

Eski aditya¹, Muhammad Yafiz²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ¹eskiaditya07@gmail.com, ²muhammadyafiz@uinsu.ac.id

Abstrak

Pelayanan serta sistem penyerahan khususnya penyerahan santunan kepada nasabah adalah salah satu variabel yang menjadi kiat keberhasilan dan kesuksesan bagi suatu wadah yang bergerak di bidang jasa. Terpenting lagi bagi perusahaan dibawah naungan BUMN yang mengurus asuransi kecelakaan yakni PT Jasa Raharja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan yang didapatkan oleh nasabah dalam pelayanan dan penyerahan santunan yang diberikan PT Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data adalah wawancara yang mendalam serta pengamatan. Berhubungan dengan pelayanan serta penyerahan santunan asuransi kecelakaan lalu lintas, tentunya pasti ada hambatan yang dihadapi oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya hambatan dalam melayani nasabah yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang didapat oleh nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah sudah memiliki tingkat yang cukup puas terhadap pelayanan serta sistem penyerahan yang diberikan PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan.

Kata kunci : Kepuasan nasabah, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Kesuksesan dalam pencapaian suatu perseroan asuransi dapat dipengaruhi dari bagaimana cara perusahaan itu bisa membuat puas klaimen atau nasabahnya, maka dari itu salah satu nya dengan cara memberikan pelayanan kepada setiap nasabah yang semestinya diberi arahan terhadap pelayanan yang berkelanjutan. Kepuasan setiap nasabah secara pribadi cukup sulit untuk didapatkan karena berbagai ragam kemauan dari tiap nasabah. Maka sebab itu, tiap perusahaan terkhususnya asuransi memiliki beragam ancam agar didapatnya jalan keluar yang baik untuk nasabahnya. Hal ini dapat didukung oleh pernyataan yang menunjukkan yakni kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang ada pada diri individu yang asalnya dari analogi antara pendapatnya terhadap tingkat kinerja dan hasil suatu

penerapan dan keinginannya. Kebutuhan jasa dari asuransi sekarang semakin dapat dirasakan, mulai dari diri sendiri hingga termasuk perusahaan yang ada di indonesia. Asuransi ialah fasilitas moneter didalam aturan aktivitas keluarga, baik dalam menemui efek dari aset yang dipunya. Berhubungan mengenai pelayanan atau servis asuransi khususnya asuransi kecelakaan lalu lintas, ada sedikit hambatan yang ditemui oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan. Hal ini dapat dilihat dari adanya hambatan dari metode pencairan dana asuransi yang menimbulkan adanya keterlambatan informasi dari nasabah atau korban itu sendiri yang menyebabkan dibutuhkan kewajiban diantara pihak tersebut untuk saling bantu membantu supaya pendistribusian klaim asuransi bisa secepatnya didapatkan oleh pihak korban atau nasabah. Akan tetapi didalam progres pembayaran klaim

asuransi pernah terjadi beberapa komplain dari pihak yang mengajukan klaim tidak paham terhadap tata cara untuk klaim asuransi tersebut, sehingga petugas atau staff mengharuskan untuk selalu bersikap ramah dan sabar ketika menghadapi oihak yang mengajukan klaim. Alasan ini membuat PT Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, karena pelayanan salah satu sebagai senjata yang utama dalam perusahaan asuransi. Memberikan pelayanan pada bidang asuransi ini juga bermaksud agar bisa mengurangi resiko ataupun terjadinya kecelakaan, maka PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan dapat melakukan kerjasama antara pihak kepolisian, pemerintahan serta dengan masyarakat. Menjadi bagian dari perusahaan yang dimiliki oleh BUMN, PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan ini ialah perusahaan yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan dalam bidang transportasi yang didalamnya termasuk juga tentang urusan pelayanan asuransi maka dari itu pentingnya memperhatikan tiap - tiap pelayanan yang disajikan terhadap masyarakat terkhususnya nasabah yang mengajukan klaim asuransi dengan standar kualitas yang bagus serta dapat mencukupi tingkat kepuasan nasabah. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah atau konsumen yang mengajukan klaim asuransi serta korban kecelakaan lalu lintas itu cukup saling bertautan. Kualitas pelayanan dapat memberikan sebuah kecenderungan terhadap nasabah untuk merangkap rangkaian yang kuat dengan perusahaan.

LANDASAN TEORI

1. Jasa Asuransi

Jasa asuransi yaitu salah satu jasa yang cukup berguna dalam memberikan perlindungan serta pertanggung jawaban terhadap pihak tertanggung bilamana terjadi resiko tidak baik di tempo yang akan datang. Menurut Suryani (2012: 18) Pengertian dari asuransi secara umum ialah suatu amanat

antara penanggung atau industri asuransi dengan tertanggung atau peserta asuransi yang dengan menerima premi dari tertanggung, penanggung bakalan berjanji untuk melunasi sebesar pertanggungan bilamana tertanggung: Pertama, menghadapi minus atau kehilangan atas barang atau kebutuhan yang diasuransikan sebab kejadian tidak dipastikan dan tanpa kesengajaan. Kedua, Didasarkan pada hidup dan matinya seseorang.

Artur Wiliams JR dalam Ridwan (2015) mengungkapkan bahwasanya Asuransi merupakan media dimana resiko dua orang atau bahkan lebih dari dua sampai beberapa orang ataupun industri - industri yang disatukan dari kontribusi premi yang akurat atau yang ditetapkan sebagai dana yang dipakai untuk melunasi klaim. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 mengenai Perasuransian menjelaskan bahwasanya, “Asuransi ialah amanat antara dua pihak atau lebih, yakni antara perusahaan asuransi dngan pihak polisi, yang menjadi pondasi awal bagi penerima asuransi oleh perusahaan premi menjadi imbalan buat menyampaikan penggantian tertanggung sebab kerugian, kerusakan, porto yang muncul, kehilangan laba, atau tanggung jawab aturan pada pihak ketiga yg mungkin akan diderita tertanggung atau pihak polisi sebab terjadinya suatu insiden yang tak absolut, atau guna memberikan pembayaran yang berdasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yg berdasarkan di hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya sudah ditetapkan serta didasarkan pada hasil manajemen dana.”

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Olsen dan Wyckoff dalam Yamit (2010) Kualitas pelayanan ialah suatu analogi ambisi konsumen atau nasabah terhadap pelayanan yang diberikan dengan nyata. Bisa dikatakan yakni sebetapa jauhnya analogi kemauan terhadap pelayanan dinyatakan (Sudiarto, 2004). Perusahaan yang berjalan pada bidang jasa sangat pasti

dipengaruhi salah satunya oleh mutu pelayanan yang diberikan. Dikarenakan industri jasa bukan menjual barang, tetapi suatu jasa yang dinilai seberapa baik kualitas pelayanannya. Dikatakan juga bahwasanya kualitas pelayanan ialah senjata utama dari perusahaan jasa. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka akan membuat nasabah yang lebih banyak lagi berdatangan. Kualitas pelayanan adalah salah satu bentuk dari faktor penilaian dari nasabah terhadap perusahaan yang berjalan di bidang jasa. Kualitas pelayanan yang diterima nasabah diungkapkan dari keluasan suatu perbedaan antara keinginan konsumen dengan tingkat tanggapannya. Menurut Tjiptono dalam Resihono (2011) menyatakan mengenai tata cara mengaplikasikan kebinjakan yang membentuk kualitas pelayanan yang baik, berikut diantaranya : Pertama, menggunakan atribut layanan pelanggan. Kedua, melakukan pendekatan tujuan penuntasan kualitas jasa yang itu adalah faktor sangat penting dalam terciptanya kepuasan pelanggan. Ketiga, menciptakan feed back system serta meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah. Keempat, adanya implementasi.

3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen ialah perasaan yang diterima oleh para nasabah atas pelayanan yang dialokasikan oleh perusahaan. Bisa dikatakan juga, kebutuhan dari beragam pelayanan yang diterima bagi nasabah terpenuhi (Riyanto, 2014: 9). Pelayanan yang teratur akan selalu diberi nilai oleh nasabah secara kontan dengan baik oleh orang yang melayani atau dikatakan fasilitator jasa, sebab itu perlunya usaha untuk mencapai tingkat kualitas metode pelayanan yang tinggi untuk dibagikan supaya bisa mencukupi kemauan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ini sudah menjadi rancangan pusat dalam rencana badan usaha dan administrasi, kepuasan pelanggan berperan sangat penting dalam menjamin berlangsungnya hidup suatu perusahaan yang

berjalan pada bidang jasa. Perusahaan jasa selain untuk mendapatkan keuntungan juga mempunyai tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, bisa dilihat dari aspek kualitas serta pelayanan yang mereka sajikan untuk pelanggan tersebut. Tingginya tingkat suatu kepuasan pelanggan adalah poin utama yang terpenting dan harusnya diawasi oleh perusahaan dalam usaha dalam peningkatan untuk membuat unggulan bertanding dengan perusahaan lainnya. Apabila kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa masih belum memenuhi nilai rata rata jadi tidak ada yang bisa diharapkan apapun, sebab itu konsumen kemungkinan besar bakal hilang rasa minat akan perusahaan atau penyedia jasa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif, yakni mewujudkan suatu penelitian dengan memakai kata – kata dan berlandaskan output yang di peroleh dari hasil yang didapat ketika di lapangan. “Metodologi ialah suatu tahapan, prinsip, serta mekanisme yang dipakai guna mendekati persoalan serta dapat menemukan jawaban” (Mulyana, 2008: 145). Berdasarkan Sugiyono (2007: 1), Metode penelitian kualitatif ialah sebuah penelitian yang dipergunakan guna meneliti pada objek yang alamiah yakni peneliti yang artinya menjadi perangkat kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara campuran, analisis data bersifat induktif, serta yang akan terjadi penelitian kualitatif lebih mengedepankan faedah daripada penyamarataan. Penelitian kualitatif ini mempunyai tujuan untuk bisa dipertahankan rupa serta isi sikap dan sifat insan serta menganalisis mutunya, alih-alih perubahannya menjadi objek - objek kuantitatif (Mulyana, 2008: 150). Dengan metode yang dilakukan penulis mengharapkan dapat memperoleh hasil secara obyektif. Teknik yang dipakai untuk mengumpulkan beberapa data didalam penelitian ini ialah dengan cara observasi, wawancara serta studi pustaka.

Teknik analisis data yang dipakai didalam penelitian ini ialah analisis non-statistik, yakni berdasarkan hasil yang didapatkan dari observasi langsung, wawancara serta data dari dokumentasi terhadap informan yang berkaitan dengan analisis pelayanan serta sistem penyerahan pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berlandaskan dari hasil wawancara serta telah dilaksanakan pemantauan di lapangan yang telah penulis lakukan, maka dapat dijabarkan mengenai kualitas pelayanan dan sistem penyerahan santunan yang tentu saja mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang klaim asuransi kecelakaan pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh hasil mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah. RM, sebagai pemohon untuk mengeklaim asuransi dan berkas diterima pada tanggal 14 februari 2022 selanjutnya BS sebagai korban kecelakaan. RM sudah mendapatkan tingkat yang cukup memuaskan atas pelayanan yang diberikan pihak PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan. Berikut penuturan hasil wawancaranya.

“Pelayanan jasa raharja ini bagus, cukup cepat dalam memproses klaimnya. Cuman waktu itu aku ada ketinggalan beberapa berkas karena aku belum terlalu jelas mendapat infonya, tapi sejauh ini pelayanan dan sistem penyerahannya sudah baik menurut saya bahkan uangnya masuk ke rekening juga tidak lama.”

Dari hasil wawancara diatas, penulis melihat bahwa RM yang sebagai nasabah yang mengajukan klaim asuransi sudah cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan. Hal ini dikarenakan PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan melayani nasabah dengan baik serta memberi penyerahan santunan kepada nasabahnya juga cepat tanpa banyak basa basi.

Selain RM, informan lain juga menjadi salah satu nasabah yang mengajukan klaim di PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan. JS pemohon pengajuan klaim sekaligus korban atas terjadinya kecelakaan yang menimpa dirinya pada tanggal 17 februari 2022, dia pun menceritakan bahwa pelayanan di PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan tersebut sudah memuaskan. Di bawah ini penuturan lengkapnya.

“Beberapa hari setelah saya kecelakaan waktu itu, saya mencari informasi cara mengajukan klaim asuransi kecelakaan di PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan ini. Ternyata tidak sulit, setelah berkas saya telah lengkap langsung saja saya antar ke kantornya selanjutnya pihak kantor menjelaskan bagaimana sistem penyerahannya nanti. Sebelum nya pihak kantor juga sudah datang kerumah untuk melakukan survei. Jadi menurut saya pelayanan nya sudah mantap dan tidak membingungkan nasabah karena cukup arahan dari pihak kantor cukup jelas.”

Penjelasan tersebut sudah cukup meyakinkan jawaban dari nasabah atau informan pertama. Penulis mendapati bahwasanya pelayanan serta sistem penyerahan santunan yang telah di laksanakan pihak PT. Jasa Raharja sudah terlaksana dengan baik dan teratur, sehingga para nasabah tidak terlalu kebingungan bagaimana caranya untuk mengajukan klaim asuransi tersebut.

- Analisis Kapasitas dan Bobot Pelayanan Umum pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan

Kapasitas atau kualitas pelayanan serta sistem penyerahan adalah salah satu kegiatan memenuhi kebutuhan keinginan masyarakat dan seberapa tinggi tingkat untuk bisa terpenuhinya keinginan masyarakat dan nasabah tentang pelayanan yang dibagikan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan dalam melayani asuransi kecelakaan lalu lintas terkhususnya untuk nasabah yang mengajukan klaim penyerahan asuransi

kecelakaan nantinya. Kualitas pelayanan bagus dan sistem penyerahan yang berkualitas maka pastinya akhir muncul kesamaan antara keinginan yang diharapkan masyarakat dengan tingkat etos kerja yang dituai oleh staff PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan. Pelayanan yang bagus ialah hal yang paling diharapkan pada setiap masyarakat yang mengurus ke perusahaan atau instansi yang tugas fokus untuk melayani masyarakat. Keterbukaan dan pertanggung jawaban Pelayanan dan sistem penyerahan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan sudah semestinya diterapkan. Untuk mewujudkan pelayanan asuransi kecelakaan yang terbuka serta bertanggung jawab, PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan harus terbuka yang artinya tidak ada yang di tutupi dalam setiap saat adanya pelayanan asuransi kecelakaan yang diproses. Keterbukaan dan tanggung jawab ini adalah salah satu poin penting dalam pelayanan umum yang biasa dikatakan pelayanan publik yang harus dijalankan oleh setiap instansi yang bergerak di bidang pelayanan dan tidak terkecuali PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan itu sendiri. Dengan begitu, PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan harus seterbuka mungkin dalam pengurusan asuransi kecelakaan lalu lintas yang sedang berlangsung, dilaksanakan dengan cara memberikan informasi serta mengarahkan segala bentuk informasi mengenai pelayanan asuransi yang memang menjadi hak yang didapat dari klaim asuransi tersebut, secara jelas dan rinci. Keterbukaan dan tanggung jawab pelayanan serta sistem penyerahan santunan asuransi kecelakaan lalu lintas di PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan perlu dilakukan untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan pemerintahan

yang teratur dan berkualitas terhadap masyarakat. Dengan keterbukaan dan tanggung jawab pengelolaan pelayanan asuransi kecelakaan yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan, maka pastinya lebih memudahkan masyarakat untuk menilai seberapa baik tingkat kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan.

- Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas di PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan

Sistem pengelolaan pengaduan dapat digunakan masyarakat terkhususnya nasabah yang mengajukan klaim asuransi melalui fasilitas saran dan komentar yang telah disediakan pada kantor PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan. Partisipasi dengan komunikasi yang menghasilkan kerja sama antara pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan dengan pengaju untuk mengeklaim asuransi kecelakaan. Staff serta nasabah yang mengeklaim asuransi kecelakaan lalu lintas saling kerja sama memproses klaim asuransi kecelakaan lalu lintas, memberi kritik & saran kepada kekurangan dalam proses pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas tersebut. Dalam hal ini komunikasi dapat dilakukan sosialisasi terhadap masyarakat baik itu secara offline maupun online seperti melalui akun sosial media PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan. Hal ini mesti segera diwujudkan dikarenakan bagaimanapun masyarakat merupakan penerima pelayanan dan penerima santunan asuransi kecelakaan lalu lintas. Pentingnya mensosialisasikan terhadap masyarakat mengenai asuransi kecelakaan ini telah di pahami oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berlandaskan dari hasil penelitian dan

pembahasan yang sudah dijabarkan tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan sistem penyerahan santunan asuransi kecelakaan PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan, maka bisa diambil beberapa kesimpulan diantaranya : Pertama, tanggapan informan mengenai kualitas baik dilihat dalam bentuk ketepatan, kedisiplinan serta kepengurusan berkas menunjukkan bahwa nasabah merasa puas atas apa yang telah PT.Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan lakukan untuk mengurus pengajuan klaim asuransi kecelakaan. Kedua, tanggapan responden mengenai seberapa tinggi dan seberapa puas tingkat yang nasabah dapatkan terhadap harapan kualitas pelayanan PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan bisa dilihat dari segi perbandingan antara keinginan nasabah dengan realita kualitas pelayanan. Ketiga, penelitian ini memperlihatkan bahwasanya kualitas dari pelayanan serta sistem penyerahan santunan tentu saja mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan atau nasabah dengan menggunakan bukti fisik di PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan dengan menggunakan dengan hasil yang cukup relevan, hal ini teridentifikasi bahwasanya jika semakin baik layanan bukti fisiknya, maka tentu saja bakal semakin mempengaruhi nasabah untuk menggunakan pelayanan itu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hindarwati, E. N., & Jayasari, A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja dengan Metode Servqual. *Binus Business Review*, 5(2), 626. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i2.1186>
- [2] Jayanti, W. S. W. U. J. M. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat*. 2(April), 60–70.
- [3] Jonatan, S., Kadir, A., Siti, N., & Siregar, S. (2020). *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT . Jasa Raharja*

- (Persero) *Gunungsitoli Analysis of Quality of Services for Providing Comp.* 2(1), 1–14.
- [4] Kualitas, P., & Terhadap, P. (2019). *SKRIPSI Disusun Oleh : EMA MALINI NIM 55154039 Program Studi ASURANSI SYARIAH NIM 55154039.*
- [5] Persero, R., & Jawa, C. (2016). *Jurnal Manajemen Bisnis Volume 2 , Nomor 1 , Januari 2016 ISSN : 2087-3077 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DIVISI PELAYANAN KLAIM DI PT . JASA* Devi Puandari Angga Dewi Anggraeni , SE ., MM Diploma 4 *Manajemen Bisnis Politeknik.* 2, 8–17.