

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ASURANSI DALAM PROSES GANTI RUGI KENDARAAN (KLAIM) NASABAH PT ASURANSI CENTRAL ASIA CABANG BATAM

Inayaturochmah ¹⁾ Dwi Kartikasari ²⁾

1) Prodi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Batam, email: ina.rosfa@gmail.com

2) Prodi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Batam, email: dwi@polibatam.ac.id

abstract

The purpose of this research is to determine service quality claim gaps between performance and importance of costumers. Beside that, the purpose of this research is to determine service quality dimensions which is need to be priority and have to be optimized by PT Asuransi Central Asia. Claim is defined as compensation on interest that insured to be insurance company. Analysis of service quality consist of 5 dimensions. Those are tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Technique of data collection is using questionnaires that consist of 22 statement indicators to supports processing data. The samples are 103 of insurance claim service users. The analytical methods used in this research are the tests of validity, reliability, descriptive statistics, servqual methods, and importance performance analysis. The result of this research shows that: 1) according servqual method, there are gaps in each variabels between performance and importance of claim services in PT Asuransi Central Asia Batam. 2) according importance performance analysis method, analysis is done through by cartesius diagram with result 6 statement indicators is in Quadrant I (Concentrate here), 5 statement indicators is in Quadrant II (Keep up the good work), 5 statement indicators is in Quadrant III (Low priority), and 6 statement indicators is in Quadrant IV (Possible overkill).

Keywords: *servqual, Importance Performance Analysis*

abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan (gap) kualitas layanan klaim antara kinerja dan harapan serta untuk mengetahui dimensi kualitas layanan yang perlu menjadi prioritas dan harus dioptimalkan oleh PT Asuransi Central Asia. Klaim dalam asuransi diartikan sebagai tuntutan ganti rugi atas apa yang dipertanggungjawabkan kepada perusahaan asuransi. Analisis kualitas layanan terdiri dari 5 dimensi layanan, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner yang terdiri dari 22 indikator pertanyaan untuk mendukung pengolahan data. Jumlah sampel sebanyak 103 responden para pengguna jasa klaim asuransi kendaraan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, metode servqual dan metode importance performance analysis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pertama, berdasarkan metode servqual, masing-masing variabel masih terdapat kesenjangan antara kinerja dan harapan dari layanan klaim di PT Asuransi Central Asia Cabang Batam. Kedua, berdasarkan metode importance performance analysis (IPA), analisis dilakukan melalui diagram kartesius dengan hasil analisis 6 indikator pertanyaan berada di kuadran I (prioritas utama/konsentrasi), 5 indikator pertanyaan berada di kuadran II (pertahankan prestasi), 5 indikator pertanyaan berada di kuadran III (prioritas rendah), dan 6 indikator pertanyaan berada di dan kuadran IV (berlebihan).

Kata Kunci: *servqual, Importance Performance Analysis*

PENDAHULUAN

Dewasa ini jumlah penjualan kendaraan roda empat di Kota Batam mengalami peningkatan, hal tersebut terlihat dari data penjualan dealer Honda yang mencapai 1.400 unit pada akhir tahun 2015 (Batamnews.co.id). Selain merk Honda, dealer yang menyumbang penjualan tinggi adalah Toyota, Suzuki, Daihatsu, Mazda, Nissan, serta mobil-mobil CBU (Completely Build Up) lainnya. Jika dilihat lebih dekat, masyarakat Kota Batam yang telah memiliki rumah umumnya berharap untuk memiliki kendaraan roda empat/mobil. Tidak hanya pemilik perumahan elite, namun juga pemilik perumahan menengah bahkan pemilik perumahan sederhana dengan subsidi pemerintah juga banyak memiliki mobil.

Sekarang ini mobil bukan merupakan barang mewah lagi, namun telah menjadi kebutuhan dan menjadi transportasi populer dan utama di masyarakat yang wajib dijaga dan dilindungi. Apalagi dengan kondisi jalan di Indonesia, khususnya di Batam yang masih banyak berlubang dapat menyebabkan kecelakaan secara tiba-tiba. Selain risiko kecelakaan, tindak kejahatan yang dapat menyebabkan kerugian finansial menjadi penyebab utama pentingnya memiliki asuransi kendaraan bermotor. Meskipun kenaikan penggunaan kendaraan sangat signifikan, ternyata tidak berdampak positif terhadap angka kesadaran asuransi kendaraan. Padahal untuk menilai kinerja asuransi yang baik, terlihat dari bagaimana layanan yang diberikan kepada konsumen khususnya klaim.

PT Asuransi Central Asia atau biasa disebut ACA adalah sebuah perusahaan asuransi yang bergerak di bidang asuransi kerugian. Produk asuransi ACA meliputi Asuransi Rumah Idaman (ASRI), Asuransi Kendaraan Bermotor, Asuransi Properti, Asuransi Perjalanan (Travel Safe Insurance), Asuransi Kecelakaan Diri, Asuransi Tanaman, Asuransi Mikro seperti Demam Berdarah, dan sebagainya. Asuransi yang telah berdiri sejak 60 tahun lalu ini memiliki produk unggulan Asuransi Otomate yaitu asuransi kendaraan bermotor yang menyediakan mobil pengganti apabila terjadi klaim dengan batas waktu maksimal lima hari. Meskipun Asuransi Otomate ini baru berlaku di daerah Jabodetabek, Semarang, dan Surabaya, namun ke depan diharapkan seluruh cabang

ACA bisa menerapkan produk unggulan tersebut dengan adanya kerja sama dengan partner yang mumpuni.

Walaupun ACA merupakan salah satu perusahaan asuransi kerugian yang berpengalaman dalam asuransi kendaraan, namun ada saja tanggapan negatif yang sering terjadi berkaitan dengan layanan cepat dari petugas klaim jika terjadi kecelakaan ataupun kehilangan kendaraan, pemilihan bengkel yang tepat, jaminan pencairan klaim, hingga melihat bagaimana komunikasi progress klaim yang sedang dijalani. Klaim menurut kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Klaim dalam asuransi juga dapat diartikan sebagai tuntutan ganti rugi atas apa yang dipertanggungjawabkan kepada perusahaan asuransi, yang terbagi atas dua bagian yaitu partial loss dan total loss. Partial loss yaitu klaim yang nilai perbaikannya belum mencapai 100% dari harga sebenarnya kendaraan tersebut sesaat sebelum terjadinya kerugian. Sedangkan Total loss yaitu klaim yang terdiri dari klaim CTL (Construction Total Loss) dan klaim kehilangan (stolen). Untuk mengantisipasi tanggapan negatif tersebut, perusahaan harus menciptakan kualitas layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Asuransi Dalam Proses Ganti Rugi Kendaraan (Klaim) Nasabah PT Asuransi Central Asia Batam”

Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, masalah pelayanan dalam perusahaan asuransi dapat dikatakan sangat penting mengingat persaingan antar perusahaan asuransi yang semakin ketat. Sejalan dengan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

Bagaimanakah kesenjangan (gap) kualitas layanan klaim antara kinerja dan harapan dari nasabah Asuransi ACA

Bagaimanakah dimensi kualitas layanan PT ACA yang perlu menjadi prioritas dan harus dioptimalkan berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA)

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui kesenjangan (gap) kualitas layanan klaim antara kinerja dan harapan dari nasabah Asuransi ACA

Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan PT ACA yang perlu menjadi prioritas dan harus dioptimalkan berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA). Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain Manfaat Praktis, bagi perusahaan dapat memberikan masukan dalam menyusun kebijakan untuk mengatasi kesenjangan (gap) kualitas layanan klaim serta mengetahui dimensi kualitas layanan manakah yang perlu menjadi prioritas dan harus dioptimalkan sehingga berpengaruh pada meningkatnya kepuasan pelanggan. Manfaat Teoritis, Bagi pembaca, sebagai bahan pembelajaran dan referensi bagi yang ingin melakukan penelitian mengenai kualitas layanan asuransi dalam proses ganti rugi kendaraan (klaim) PT Asuransi Central Asia menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan asuransi dalam proses ganti rugi kendaraan (klaim) PT Asuransi Central Asia.

KAJIAN PUSTAKA

Kajian Empiris

Hasil penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah:

1. Alfina Hidayah (2015) dengan judul Analisis Kualitas Layanan Asuransi Dalam Proses Ganti Rugi Kendaraan (Klaim) Nasabah PT Asuransi Mitra Pelindung Mustika Bandung
2. Johan Oscar Ong, dan Jati Pambudi (2014) dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)
3. Nailly Multi Soraya (2013) dengan judul Analisis Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Pontjol Semarang
4. Dr. Sakun Boon-itt, dan Dr. Nopadol Rompho (2012) dengan judul Measure Service Quality Dimension: An Empirical Analysis of Thai Hotel Industry

Kajian Teori

1. Layanan

Menurut Sutedja (2007) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007). Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas (quality) menurut Kotler (2009) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggannya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas.

3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

4. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2011), kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan konsumen dan akan memberikan berbagai manfaat seperti:

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, cross-selling, dan up-selling).
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya

komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan), dsb

5. Manajemen Hubungan Pelanggan

Menurut Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009), Manajemen Hubungan Pelanggan (*CRM-Customer relationship management*) adalah proses mengelola informasi rinci tentang pelanggan perorangan dan semua “titik kontak” pelanggan secara seksama untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan. Titik kontak pelanggan adalah semua kejadian di mana pelanggan menghadapi merek dan produk dari pengalaman aktual ke komunikasi pribadi atau massal hingga observasi biasa.

6. Asuransi

Asuransi berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian pada pasal 1 mengungkapkan asuransi adalah perjanjian diantara dua pihak atau lebih dengan nama pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungannya yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggalnya atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

7. Klasifikasi Jenis Usaha Perasuransian

Secara umum klasifikasi jenis usaha pengasuransian dibagi kedalam tiga jenis usaha, yaitu asuransi kerugian (*General Insurance*), asuransi jiwa (*Life Insurance*) dan reasuransi (*Reinsurance*).

8. Pengertian Klaim

Klaim menurut kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Klaim dalam asuransi juga dapat diartikan sebagai tuntutan ganti rugi atas apa yang dipertanggungjawabkan kepada perusahaan asuransi, yang terbagi atas dua bagian yaitu *partial loss* dan *Total loss*. *Partial loss* yaitu klaim yang nilai perbaikannya belum mencapai 100% dari harga sebenarnya kendaraan tersebut sesaat

sebelum terjadinya kerugian. Sedangkan Total lost yaitu klaim yang terdiri dari klaim CTL (*Construction Total Loss*) dan klaim kehilangan (*stolen*).

METODE

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, berdasarkan pemaparan Silalahi (2010) penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara cermat karakteristik dari suatu gejala atau masalah yang diteliti.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa klaim asuransi kendaraan selama tiga bulan terakhir yang berjumlah 138 orang. Sedangkan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 103 responden

Jenis Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari pengamatan langsung (*direct observation*) melalui studi yang ada di lapangan. Dalam hal ini pengamatan dilakukan di kantor PT. Asuransi Central Asia Cab. Batam. Selain itu, data primer juga dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada para pelanggan yang pernah merasakan layanan klaim asuransi kendaraan.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari studi dokumen yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, misalnya ketika peneliti menggunakan data yang diperoleh dari internet, orang lain, ataupun dari dokumen, Sugiyono (2015). Data sekunder yang diperoleh dari penelitian ini seperti profil perusahaan, struktur organisasi, dan lain sebagainya.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi. Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas karyawan PT. Asuransi Central Asia khususnya bagian klaim dalam memberikan layanan kepada pelanggan saat proses ganti rugi kendaraan/klaim

2. Kuesioner. Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan. Kuesioner akan dibagikan pada sampel dari populasi yaitu para pelanggan yang pernah merasakan layanan klaim.
3. Dokumentasi. Diperoleh dari studi dokumen yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian. Dokumentasi pada penelitian ini seperti profil perusahaan, struktur organisasi, dan lain sebagainya.

Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2015), hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen berupa angket atau kuesioner. Sebelum angket dapat digunakan terlebih dahulu angket harus di uji validitas dan reliabilitasnya. Menurut Arikunto (2010), validitas merupakan kemampuan suatu instrumen dalam mengukur suatu fenomena. Uji validitas dihitung dengan membandingkan r hitung (*correlation item – total correlation*) dengan nilai r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2009). Kriteria penilaian uji validitas yang digunakan sebagai berikut:

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel, maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel,, maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid

Sedangkan menurut Sugiyono (2015), kriteria uji validitas yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Jika r positif, serta $r \geq 0,30$, maka item pertanyaan tersebut valid
- b. Jika r negatif, atau $r \leq 0,30$, maka item pertanyaan tersebut tidak valid

Rumus untuk menentukan uji validitas adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien validitas
 N : Banyaknya subjek

- X : Nilai pembanding
 Y : Nilai dari instrument yang akan dicari validitasnya

Uji reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda, memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* $>$ 0,60 (Ghozali,2009).

Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah :

- a. Apabila hasil koefisien *Alpha* lebih besar dari 0,60 maka kuesioner tersebut reliable
- b. Apabila hasil koefisien *Alpha* lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner tersebut tidak reliable

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right)$$

untuk rumus tersebut:

k = Banyaknya Pertanyaan

S_j^2 =Nilai Varians Jawaban Item ke- j

S^2 =Nilai Varians Skor Total

Sumber : Sugiyono (2015)

Teknik Analisis Data

1. SERVQUAL

Pada metode SERVQUAL ini dibutuhkan data yaitu skor harapan (*expected score - Ei*) dan skor persepsi (*perceived score - Pi*). Perbedaan antara kedua score tersebut disebut dengan *Perceived Service Quality*.

2. Metode *Importance Performance Analysis*

Dalam melihat sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan penyedia jasa dibutuhkan pendekatan *Importance Performance Analysis*. Tujuan pendekatan IPA ini adalah mengukur seberapa besar kepentingan mengenai kualitas layanan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa, serta mengukur seberapa baik prestasi yang dirasakan konsumen mengenai kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Pada *Importance Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II

(pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), serta Kuadran IV (berlebihan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pada penelitian ini responden dikelompokkan menjadi beberapa golongan responden meliputi jenis kelamin, usia, agama, pendidikan, dan pekerjaan. Penggolongan ini bertujuan untuk mengetahui gambaran responden secara detail sebagai objek penelitian.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil pengumpulan data, dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 50 orang dengan presentase sebesar 48,50%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 53 orang dengan presentase sebesar 51,50%. Hal ini berarti bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan penggolongan usia, dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang berusia ≤ 20 tahun. Jumlah responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 13 orang dengan presentase sebesar 12,60%, jumlah responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 49 orang dengan presentase sebesar 47,60%, jumlah responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 34 orang dengan presentase sebesar 33,00%, jumlah responden yang berusia 51-60 tahun sebanyak 6 orang dengan presentase sebesar 5,80%, sedangkan jumlah responden yang berusia ≥ 60 tahun sebanyak 1 orang dengan presentase sebesar 1,00%.

Responden Berdasarkan Agama

Berdasarkan penggolongan agama, dapat dilihat bahwa responden yang beragama Islam sebanyak 43 orang dengan presentase sebesar 41,70%, beragama Kristen sebanyak 19 orang dengan presentase sebesar 18,40%, beragama Katolik sebanyak 3 orang dengan presentase sebesar 2,90%, beragama Hindu sebanyak 1 orang dengan presentase sebesar 1,00%, dan beragama Budha sebanyak 37 orang dengan presentase sebesar 35,90%

Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan penggolong tingkat pendidikan, dapat dilihat bahwa tidak terdapat

responden dengan tingkat pendidikan SD/Sederajat. Sedangkan responden dengan tingkat pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 2 orang dengan presentase sebesar 1,90%, responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 45 orang dengan presentase sebesar 43,70%, responden dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 sebanyak 4 orang dengan presentase sebesar 3,90%, dan responden dengan tingkat pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 52 orang dengan presentase sebesar 50,50%

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan penggolongan pekerjaan, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 35 orang dengan presentase sebesar 34,00%, responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 40 orang dengan presentase sebesar 38,80%, responden dengan pekerjaan sebagai PNS/POLRI/BUMN dan responden yang masih menjadi mahasiswa/pelajar masing-masing sebanyak 7 orang dengan presentase sebesar 6,80%, responden dengan pekerjaan sebagai dosen/guru sebanyak 2 orang dengan presentase sebesar 1,90%, sedangkan responden yang memiliki jenis pekerjaan lain-lain sebanyak 12 orang dengan presentase sebesar 11,70%. Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan responden yang diteliti paling banyak adalah wiraswasta

Hasil Uji Statistik Deskriptif**1. Hasil Uji Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Item *Tangible***Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Item *Tangible*

No	Item	f %	<i>Tangible</i>									
			Harapan				Mean	Kinerja				Mean
			1	2	3	4		1	2	3	4	
1	Item Pernyataan 1	f %	0 0	0 0	44 42.7	59 57.3	3.57	0 0	12 11.7	66 64.1	25 24.3	3.13
2	Item Pernyataan 2	f %	0 0	0 0	37 35.9	66 64.1	3.64	0 0	12 11.7	69 67.0	22 21.4	3.10
3	Item Pernyataan 3	f %	0 0	0 0	42 40.8	61 59.2	3.59	0 0	17 16.5	51 49.5	35 34.0	3.17
4	Item Pernyataan 4	f %	0 0	0 0	51 49.5	52 50.5	3.50	0 0	2 1.9	56 54.4	45 43.7	3.42
5	Item Pernyataan 5	F %	0 0	0 0	63 61.2	40 38.8	3.39	10 9.7	12 11.7	66 64.1	15 14.6	2.83
			Rata-rata				3.538	Rata-rata				3.13

Sumber: Data Olahan SPSS

Pada output di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi dimensi *tangible* kategori harapan pada item pernyataan 2 mengenai ruangan kantor ACA nyaman dan bersih dengan nilai 3.64. Rata-rata terendah ada pada item pernyataan 5 mengenai bengkel rekanan ACA memiliki peralatan dengan teknologi terbaru dengan nilai 3.39. Sementara itu, jika dilihat dari kategori kinerja nilai rata-rata tertinggi pada item pernyataan 4 mengenai lokasi bengkel rekanan ACA mudah dijangkau sehingga memudahkan pelanggan mengontrol progres klaim dengan nilai 3.42. Rata-rata terendah pada item pernyataan 5 mengenai bengkel rekanan ACA memiliki peralatan dengan teknologi terbaru dengan nilai 2.83.

2. Hasil Uji Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Item *Responsiveness*

Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Item *Responsiveness*

No	Item	f %	<i>Responsiveness</i>									
			Harapan				Mean	Kinerja				Mean
			1	2	3	4		1	2	3	4	
1	Item Pernyataan 6	f %	0 0	0 0	48 46.6	55 53.4	3.53	0 0	0 0	71 68.9	32 31.1	3.31
2	Item Pernyataan 7	f %	0 0	0 0	51 49.5	52 50.5	3.50	0 0	0 0	61 59.2	42 40.8	3.41
3	Item Pernyataan 8	f %	0 0	0 0	49 47.6	54 52.4	3.52	0 0	1 1.0	70 68.0	32 31.1	3.30
4	Item Pernyataan 9	f %	0 0	0 0	59 57.3	44 42.7	3.43	0 0	20 19.4	51 49.5	32 31.1	3.12
			Rata-rata				3.495	Rata-rata				3.285

Sumber: Data Olahan SPSS

Pada data di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi dimensi *responsiveness* kategori harapan pada item pernyataan 6 karyawan klaim ACA memiliki inisiatif atas adanya keluhan yang dirasakan pelanggan dengan nilai 3.53. Rata-rata terendah ada pada item pernyataan 9 mengenai karyawan klaim ACA bersikap siaga terhadap klaim-klaim darurat yang terjadi pada malam hari atau setelah berakhirnya jam kerja dengan nilai 3.43.

Sementara itu, jika dilihat dari kategori kinerja nilai rata-rata tertinggi pada item pernyataan 7 mengenai karyawan klaim ACA cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan dengan nilai 3.41. Rata-rata terendah pada item pernyataan 9 mengenai karyawan klaim ACA bersikap siaga terhadap klaim-klaim darurat yang terjadi pada malam hari atau setelah berakhirnya jam kerja dengan nilai 3.12.

3. Hasil Uji Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Item *Assurance*

Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Item *Assurance*

No	Item	f %	<i>Assurance</i>									
			Harapan				Mean	Kinerja				Mean
			1	2	3	4		1	2	3	4	
1	Item Pernyataan 10	f %	0 0	0 0	39 37.9	64 62.1	3.62	0 0	0 0	76 73.8	27 26.2	3.26
2	Item Pernyataan 11	f %	0 0	0 0	39 37.9	64 62.1	3.62	0 0	0 0	71 68.9	32 31.1	3.31
3	Item Pernyataan 12	f %	0 0	0 0	39 37.9	64 62.1	3.62	0 0	1 1.0	27 26.2	75 72.8	3.72
4	Item Pernyataan 13	f %	0 0	0 0	44 42.7	59 57.3	3.57	0 0	1 1.0	49 47.6	53 51.5	3.50
5	Item Pernyataan 14	f %	0 0	0 0	27 26.2	76 73.8	3.74	0 0	0 0	58 56.3	45 43.7	3.44
			Rata-rata				3.634	Rata-rata				3.446

Sumber: Data Olahan SPSS

Pada tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi dimensi *assurance* kategori harapan pada item pernyataan 14 karyawan klaim ACA memiliki sikap yang

dapat dipercaya dan memberikan rasa aman terhadap para pelanggan dengan nilai 3.74. Rata-rata terendah ada pada item pernyataan 13 mengenai karyawan klaim ACA mempunyai

sikap konsisten terhadap progress klaim berjalan dengan nilai 3.57. Sementara itu, jika dilihat dari kategori kinerja nilai rata-rata tertinggi pada item pernyataan 12 mengenai karyawan klaim ACA bersikap sopan terhadap para pelanggan

yang sedang mengajukan klaim dengan nilai 3.72. Rata-rata terendah pada item pernyataan 11 mengenai karyawan klaim ACA melakukan proses klaim sesuai prosedur dengan nilai 3.31.

4. Hasil Uji Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Item *Empathy*

Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Item *Empathy*

No	Item	f %	<i>Empathy</i>									
			Harapan				Mean	Kinerja				Mean
			1	2	3	4		1	2	3	4	
1	Item Pernyataan 15	f	0	0	22	81	3.79	0	1	62	40	3.38
		%	0	0	21.4	78.6		0	1.0	60.2	38.8	
2	Item Pernyataan 16	f	0	0	28	75	3.73	0	1	65	37	3.35
		%	0	0	27.2	72.8		0	1.0	63.1	35.9	
3	Item Pernyataan 17	f	0	0	49	54	3.52	0	1	60	42	3.40
		%	0	0	47.6	52.4		0	1.0	58.3	40.8	
4	Item Pernyataan 18	f	0	0	49	54	3.52	0	4	69	30	3.25
		%	0	0	47.6	52.4		0	3.9	67.0	29.1	
			Rata-rata				3.64	Rata-rata				3.345

Sumber: Data Olahan SPSS

Pada tabel 4.9 di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi dimensi *empathy* kategori harapan pada item pernyataan 15 karyawan klaim ACA tidak membeda-bedakan layanan klaim kepada seluruh pelanggan dengan nilai 3.79. Rata-rata terendah ada pada item pernyataan 17 mengenai tidak sulit mendapatkan informasi klaim dari karyawan ACA dan pada item pernyataan 18 mengenai karyawan ACA memberikan pendekatan yang baik dan komprehensif kepada para pelanggan

dengan nilai 3.52. Sementara itu, jika dilihat dari kategori kinerja nilai rata-rata tertinggi pada item pernyataan 17 mengenai tidak sulit mendapatkan informasi klaim dari karyawan ACA dengan nilai 3.40. Rata-rata terendah pada item pernyataan 18 mengenai karyawan ACA memberikan pendekatan yang baik dan komprehensif kepada para pelanggan dengan nilai 3.25.

5. Hasil Uji Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Item *Reliability*

Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Item *Reliability*

No	Item	f %	<i>Reliability</i>									
			Harapan				Mean	Kinerja				Mean
			1	2	3	4		1	2	3	4	
1	Item Pernyataan 19	f	0	0	28	75	3.73	0	18	41	44	3.25
		%	0	0	27.2	72.8		0	17.5	39.8	42.7	
2	Item Pernyataan 20	f	0	0	39	64	3.62	0	19	51	33	3.14
		%	0	0	37.9	62.1		0	18.4	49.5	32.0	
3	Item Pernyataan 21	f	0	0	42	61	3.59	0	14	60	29	3.15
		%	0	0	40.8	59.2		0	13.6	58.3	28.2	
4	Item Pernyataan 22	f	0	0	44	59	3.57	0	14	66	23	3.09
		%	0	0	42.7	57.3		0	13.6	64.1	22.3	
			Rata-rata				3.627	Rata-rata				3.157

Sumber: Data Olahan SPSS

Pada tabel 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi dimensi *reliability* kategori harapan pada item pernyataan 19 mengenai tidak ada karyawan ACA yang mempersulit proses klaim berjalan dengan nilai 3.73. Rata-rata terendah ada pada item pernyataan 22 mengenai karyawan ACA melakukan perbaikan terhadap layanan yang diberikan dengan nilai 3.57. Sementara itu, jika dilihat dari kategori kinerja nilai rata-rata tertinggi pada item pernyataan 19 mengenai tidak ada karyawan ACA yang mempersulit proses klaim berjalan dengan nilai 3.25. Rata-rata terendah pada item pernyataan 22 mengenai karyawan ACA melakukan perbaikan terhadap layanan yang diberikan dengan nilai 3.09.

Pembahasan

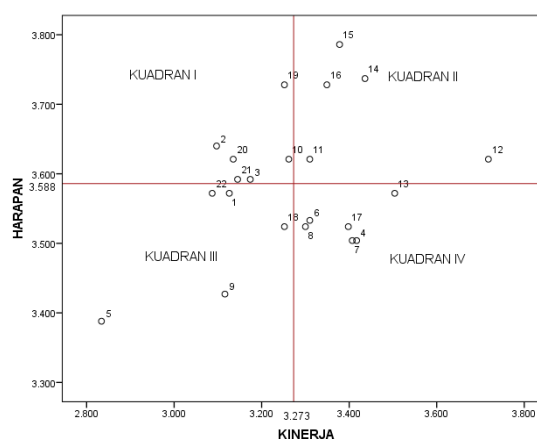
Hasil Uji Servqual

Berdasarkan hasil uji servqual, dapat diketahui bahwa masih banyak *gap* antara harapan dan kinerja dari layanan klaim. Secara rinci berdasarkan 5 (lima) dimensi *servqual* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dimensi *tangible*, indikator dimensi yang paling tidak memuaskan yaitu bengkel rekanan ACA memiliki peralatan dengan teknologi terbaru.
2. Dimensi *responsiveness*, indikator yang memiliki nilai *gap* cukup besar pada dimensi ini yaitu karyawan klaim ACA bersikap siaga terhadap klaim-klaim darurat yang terjadi pada malam hari atau setelah berakhirnya jam kerja.
3. Dimensi *Assurance*, pada dimensi ini indikator yang harus mendapat perhatian lebih yaitu karyawan klaim ACA memiliki pengetahuan yang luas mengenai proses klaim.
4. Dimensi *Empathy*, data *gap* yang paling besar berada pada indikator karyawan klaim ACA tidak membedakan layanan klaim kepada seluruh pelanggan.
5. Dimensi *reliability*, nilai *gap* yang paling besar berada pada indikator karyawan ACA memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat.

Hasil Uji Metode Importance Performance Analysis

Hasil uji menggunakan metode IPA dapat dilihat dari hasil perhitungan diagram kartesius seperti gambar di bawah ini:



1. Kuadran I (Prioritas Utama). Pada kuadran ini menggambarkan indikator yang dianggap penting oleh pelanggan, namun penyedia jasa belum bisa melaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak puas. Indikator yang perlu diprioritaskan atau diutamakan oleh PT Asuransi Central Asia yaitu tidak ada karyawan ACA yang mempersulit proses klaim berjalan, ruangan kantor ACA nyaman dan bersih, karyawan ACA memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat, karyawan klaim ACA memiliki pengetahuan yang luas mengenai proses klaim, karyawan ACA dapat diandalkan dalam memberikan layanan yang dijanjikan, serta karyawan ACA berpenampilan rapi.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Pada kuadran ini menggambarkan indikator yang dianggap penting oleh pelanggan dan penyedia jasa telah melaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan. Indikator yang perlu dipertahankan adalah karyawan klaim ACA tidak membedakan layanan klaim kepada seluruh pelanggan, karyawan klaim ACA memiliki sikap yang dapat dipercaya dan memberikan rasa aman terhadap para pelanggan, karyawan klaim ACA memberikan perhatian penuh kepada para pelanggan saat mengajukan klaim, karyawan klaim ACA melakukan proses klaim sesuai prosedur, serta karyawan klaim ACA bersikap sopan terhadap para pelanggan yang sedang mengajukan klaim.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah). Pada kuadran ini menggambarkan indikator yang dianggap penting oleh pelanggan namun bukan merupakan prioritas utama dan harus

dilakukan penyedia jasa. Indikator yang dianggap prioritas rendah adalah karyawan ACA melakukan perbaikan terhadap layanan klaim yang diberikan, alamat kantor ACA mudah diakses, karyawan ACA memberikan pendekatan yang baik dan komprehensif kepada para pelanggan, karyawan klaim ACA bersikap siaga terhadap klaim-klaim darurat yang terjadi pada malam hari atau setelah berakhirnya jam kerja, serta bengkel rekanan ACA memiliki peralatan dengan teknologi terbaru.

4. Kuadran IV (Berlebihan). Pada kuadran ini menggambarkan indikator yang dianggap tidak penting oleh pelanggan dan cenderung berlebihan dalam pelaksanaannya. Indikator yang dianggap berlebihan adalah karyawan klaim ACA mempunyai sikap konsisten terhadap progress klaim berjalan, karyawan klaim ACA memiliki inisiatif atas adanya keluhan yang dirasakan pelanggan, karyawan klaim ACA melakukan kontrol terhadap progres klaim yang sedang berjalan, tidak sulit mendapatkan informasi klaim dari karyawan ACA, karyawan klaim ACA cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan, serta lokasi bengkel rekanan ACA mudah dijangkau sehingga memudahkan pelanggan mengontrol progres klaim.

Pada penelitian ini dapat dilihat bahwa:

1. Masih banyak *gap* antara harapan dan kinerja dari layanan klaim
2. Masih terdapat indikator-indikator yang menjadi fokus utama/layanan yang harus dibenahi berdasarkan metode *importance performance analysis*

Sehingga penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu (1) peneliti Alfina Hidayah menyebutkan bahwa *gap* rata-rata menggunakan metode *servqual* sebesar -0,702. Selain itu, proses klaim yang berbelit-belit menjadi prioritas yang harus diperbaiki pertama kali. (2) peneliti Johan Oscar Ong dan Jati Pambudi menyebutkan bahwa pelayanan *customer service* PT Sucofindo yang cepat menjadi atribut yang harus segera diperbaiki. (3) peneliti Naili Multi Soraya menjelaskan bahwa variabel yang memiliki *gap* terbesar adalah variabel *responsiveness*.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah diuraikan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menggunakan metode *SERVQUAL* menunjukkan masih adanya kesenjangan antara kinerja dan harapan dari layanan klaim di PT Asuransi Central Asia Cabang Bataam dengan rata-rata *gap* sebesar -0.315
2. Berdasarkan metode *SERVQUAL*, indikator yang menunjukkan kesenjangan kinerja dan harapan paling tinggi adalah bengkel rekanan ACA memiliki peralatan dengan teknologi terbaru
3. Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, indikator yang menjadi prioritas utama adalah tidak ada karyawan PT Asuransi Central Asia yang mempersulit proses klaim berjalan

Saran

Adapun saran yang diberikan untuk penelitian ini adalah:

1. PT Asuransi Central Asia Cabang Batam perlu melakukan survey kualitas layanan klaim secara berkala untuk mengetahui persepsi/kinerja dari dimensi mana yang perlu ditingkatkan oleh pihak asuransi mengingat keinginan dan persepsi pelanggan semakin berkembang dari waktu ke waktu
2. Karyawan klaim ACA tidak boleh membeda-bedakan layanan klaim kepada seluruh pelanggan. Meskipun pelanggan *direct* tidak ada kerja sama bisnis atau *MOU* seperti dengan pihak perbankan/leasing, bukan berarti layanan klaim yang diberikan kepada pelanggan *direct* diperlambat prosesnya
3. Sebaiknya dilakukan perjanjian tertulis mengenai progres klaim berjalan antara karyawan ACA dengan pelanggan yang mengasuransikan mobil *CBU* pada saat penutupan asuransi. Hal ini karena *spare part*/suku cadang mobil *CBU* tidak selalu ada di bengkel dan harus *indent* yang mana memakan waktu berbulan-bulan. Kondisi inilah yang sering tidak dipahami oleh pelanggan sehingga tidak jarang pelanggan bersikap tidak sopan kepada

karyawan klaim ACA

DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi., Suit, J. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batampos. 2016. Jalanan di Batam Macet Parah Inilah Penyebabnya website: <http://batamnews.co.id/berita-13393-jalanan-di-batam-mulai-macet-parah-inilah-penyebabnya.html>. (Diakses pada tanggal 9 Oktober 2016)
- Boon-itt Dr. S., Rompho Dr. N. (2012). *Measuring Service Quality Dimensions: An Empirical Analysis of Thai Hotel Industry. International Journal of Business Administration*. Vol.3., No.5
- Company profile PT. Asuransi Central Asia. 2016. <http://aca.co.id>. (Diakses pada tanggal 9 Oktober 2016)
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayah, A. (2015). Analisis Kualitas Layanan Asuransi Dalam Proses Ganti Rugi Kendaraan (Klaim) Nasabah PT Asuransi Mitra Pelindung Mustika Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.11, No.1.
- Kotler, Philip., Keller K. Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Chirstoper dan Jochen Wirtz. (2011). *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson
- Ong, J. O., Pambudi J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *Jurnal Teknik Industri Undip*. Vol IX., No. 1
- Pengertian Klaim Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia <http://kbbi.web.id/klaim>. (Diakses pada tanggal 9 Oktober 2016)
- Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama
- Soraya, N. M., Ngatindriatun. (2013). Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Pontjol Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunarto. (2007). *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2011). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian