

# PELAYANAN KLAIM ASURANSI UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA PT BRI ASURANSI INDONESIA CABANG PALEMBANG

Oleh:

Nama : Trya Andini

NIM : 21.11.247P

Program Studi : Administrasi Negara

---

## ABSTRACT

*Trya Andini, 2024, Insurance Claim Services for Customer Satisfaction at PT. BRI Asuransi Indonesia Palembang Branch, Palembang State Administration Department. Main Supervisor (I) Mr. H. Suparman, S.Sos, S.Pd.I.M. and Assistant Supervisor (II) Mr. Jahri, A. Sos., M.Si.*

*Customer service and satisfaction have a close relationship. This research aims to understand insurance claims services and customer satisfaction at PT. BRI Asuransi Indonesia Palembang Branch.*

*The hypothesis in this research is that there is a significant influence between service and customer satisfaction. Data collection was carried out by observation, interviews and audio-visual material. Data analysis was carried out using data reduction analysis, data presentation and drawing conclusions between service and customer satisfaction.*

*The results of the analysis and conclusion are that insurance claims services at PT. BRI Asuransi Indonesia Palembang Branch has been carried out very well and effectively, it can be seen from the service principle indicators which are in accordance with what is done at PT. BRI Asuransi Indonesia Palembang Branch, whether to customers, partners or even insurance partner workshops, which includes service indicators such as Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.*

*Meanwhile, the factors inhibiting customer satisfaction at PT. BRI Asuransi Indonesia Palembang Branch obtained information on the principle of Interest in Returning to Visit There are still several shortcomings and weaknesses where the parking area is very inadequate and the location of the small office is only in a shophouse or shophouse in an area that is very dense in social and economic activities of the community which causes There is traffic jam so many customers are uncomfortable going to the PT office. BRI Indonesia Palembang branch.*

**Keywords:** *Service, Customer Satisfaction*

---

## A. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan merupakan bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan kepada konsumen merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan hubungan psikologi antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan. Didalam kegiatan memberikan pelayanan maka sebuah perusahaan atau usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya dalam memberi pelayanan, maka perusahaan tersebut akan berusaha memberikan bentuk layanan terbaik kepada pelanggan atau konsumennya. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses

penggunaan akal, pikiran, pancaindera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Klaim (*Claim*) dalam pengertian asuransi adalah tuntutan pengajuan permintaan pembayaran ganti rugi dari pihak tertanggung kepada pihak penanggung yang timbul dari hubungan perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung.

Asuransi merupakan bentuk manajemen risiko yang telah ada sejak lama dan merupakan salah satu bisnis yang memiliki perkembangan yang cukup pesat. Berkembangnya bisnis asuransi ini disebabkan karena semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan terhadap risiko yang bisa terjadi. Saat ini sudah banyak produk-produk asuransi yang ditawarkan oleh para penyedia jasa asuransi, seperti asuransi kecelakaan, asuransi jiwa, asuransi kendaraan dan produk-produk asuransinya lainnya.

Berdasarkan pengertian diatas maka kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil dari perbandingan antara hasil kerja suatu produk maupun jasa yang telah diterima dengan yang diharapkannya. Secara umum, kepuasan yaitu sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk atau pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.

Klaim asuransi yang sukar atau berbelit-belit pengurusannya, merupakan titik awal adanya persengketaan diantara para pihak dikarenakan telah terjadi wanprestasi dengan segala konsekuensi atau akibat hukumnya. Dibutuhkan bentuk tanggung jawab terhadap tertanggung yang telah mengikuti asuransi. Yang sudah terikat dalam perjanjian sesuai dengan Pasal 1 ayat (1) Nomor 40 Tahun 2014, tentang Perasuransian. Namun apabila pihak perusahaan tidak mau bertanggung jawab sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Tertanggung (UUPK) yang menyatakan pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atau kerusakan, pencemaraan, dan atau kerugian kepada tertanggung akibat barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan yang tidak sesuai.

PT. BRI Asuransi Indonesia (BRI) dikenal dengan nama BRINS adalah sebuah Perusahaan Asuransi Umum yang didirikan oleh Dana Pensiun PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). PT BRI Insurance didirikan pada tanggal 17 April 1989 yang semula bernama PT. Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur berdasarkan Akta Notaris Muhani Salim SH, di Jakarta No.121 dan disahkan dengan penetapan Menteri Kehakiman RI tanggal 3 Mei 1989 No.C2.4160. HT.01.01 tahun 1989. Perseroan memperoleh izin lisensi Dagang dari Menteri Keuangan RI dengan pengesahan No. KEP128/KM.13/1989 tanggal 28 Agustus 1989.

Dalam perkembangannya, setelah melihat besarnya peluang pengembangan bisnis asuransi seperti Asuransi Jiwa, Kesehatan, Program Dana Pensiun, Kecelakaan Diri, Anuitas dan Program Kesejahteraan Hari Tua. PT BRI Asuransi Indonesia mulai meluaskan pelayanan dan menambah pasar di luar BRI dengan menawarkan dan layanan asuransi kepada masyarakat luas baik individu maupun kumpulan.

PT BRI Asuransi Indonesia (BRINS) adalah perusahaan asuransi umum yang merupakan bagian dari BRI Group. Dalam perjalanannya sampai dengan saat ini Perseroan telah memiliki 91 jaringan kerja seluruh Indonesia, Unit kerja terdiri dari: 22 Kantor Konvensional, 2 Kantor Cabang Syariah, 8 Marketing Representative Office, 2

Representative Office Syariah, 45 Marketing Channel dan 12 Marketing Office Syariah. PT BRI Asuransi Indonesia (BRINS) memiliki beragam produk unggulan yang siap menjawab kebutuhan asuransi terbaik anda meliputi produk seperti asuransi kebakaran, asuransi kendaraan bermotor, asuransi kontruksi, asuransi pengangkutan, asuransi pesawat, asuransi uang, asuransi travel, asuransi BRINS medika, asuransi BRINS syariah dan lainnya.

Berdasarkan Uraian Latar Belakang diatas, penulis tertarik untuk mengetahui pelayanan klaim asuransi dalam meningkatkan kepuasan nasabah (Studi Kasus Pada PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang) sehingga pada penelitian ini penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pelayanan Klaim Asuransi Untuk Kepuasan Nasabah Pada PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang”**

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka dapat dikemukakan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan Klaim Asuransi untuk kepuasan nasabah pada PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang?
2. Faktor-faktor penghambat apa sajakah untuk kepuasan pelayanan klaim asuransi pada PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah pelayanan klaim asuransi pada PT. BRI Asuransi Indonesia.
2. Untuk mengetahui faktor faktor penghambat kepuasan nasabah dari pelayanan klaim asuransi yang diberikan oleh PT.BRI Asuransi Indonesia.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **Definisi Pelayanan**

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan phisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41).

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun

pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pengertian pelayanan dalam konteks Biro Perjalanan ialah memberikan pelayan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan harus dengan SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan alur perjalanan maupun complain pelanggan.

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting yang disebut "The Big Eight factors" yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori menurut Hannah and Karp (2007) sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk antara lain sebagai berikut:
  - a. Kualitas produk.
  - b. Hubungan antara nilai dengan harga.
  - c. Bentuk produk.
  - d. Keandalan.
2. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan antara lain sebagai berikut:
  - a. Jaminan.
  - b. Respon dan cara pemecahan masalah.
3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian antara lain sebagai berikut:
  - a. Pengalaman karyawan.
  - b. Kemudahan dan kenyamanan.

### **Prinsip-Prinsip Pelayanan**

Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut.

Terdapat lima kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) yaitu:

1. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di sajikan secara akurat dan terpercaya.
3. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan

kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.

5. Empaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

### **Pengertian Klaim**

Klaim (*Claim*) dalam pengertian asuransi adalah tuntutan pengajuan permintaan pembayaran ganti rugi dari pihak tertanggung kepada pihak penanggung yang timbul dari hubungan perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung. Tuntutan atau pengajuan ini timbul karena adanya kejadian atau kecelakaan yang menimbulkan kerugian tertanggung atas barang atau, objek asuransi karena resiko yang dijamin dalam polis asuransi.

Dokumen pendukung klaim yang diisyaratkan biasanya tergantung dengan persyaratan yang ditentukan perusahaan asuransi, jenis asuransinya dan sebagainya.

### **Tahapan Klaim**

Menurut Handayani (2017:80) terdapat tiga tahapan klaim, yakni sebagai berikut:

1. Notification Merujuk kepada batas waktu pelaporan klaim, 7, 14, 30 hari sesuai dengan ketentuan polis.
2. Investigation Permintaan beberapa dokumen pembuktian atas nilai kerugian dan lainnya.
3. Submission tertanggung mengirimkan dokumen pendukung klaim yang diminta oleh penanggung.

### **Pengertian Asuransi**

Pengertian Asuransi secara yuridis dapat dilihat dari dalam KUHD, Undang-Undang nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian. Dalam Pasal 246 KUHD disebutkan sebagai berikut :

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dimana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberi penggantian kepada -nya karena suatu kejadian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka asuransi terdapat 5 (lima) unsur yaitu:

### **Para Pihak**

Subjek asuransi adalah pihak-pihak dalam transaksi asuransi, yaitu penanggung dan tertanggung yang mengadakan perjanjian asuransi.

### 1. Status Pihak

Penanggung harus berstatus sebagai perusahaan berbadan hukum, dapat berbentuk Perseroan Terbatas (PT), Perusahaan Perseroan (Persero) atau koperasi.

### 2. Objek Asuransi

Objek Asuransi bisa berupa benda, hak atau kepentingan yang melekat pada benda, dan sejumlah uang yang disebut premi atau ganti kerugian.

### 3. Peristiwa Asuransi

Peristiwa Asuransi Adalah Perbuatan Hukum (*legal act*) berupa persetujuan atau kesepakatan bebas antara penanggung dan tertanggung mengenai objek asuransi, peristiwa tidak pasti (*evenemen*) yang mengancam benda asuransi, dan syarat-syarat yang berlaku dalam asuransi.

### 4. Hubungan Asuransi

Hubungan Asuransi yang terjadi antara penanggung dan tertanggung adalah keterikatan (*legally bound*) yang timbul karena persetujuan atau kesepakatan bebas.

### Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil dari perbandingan antara hasil kerja suatu produk maupun jasa yang telah diterima dengan yang diharapkannya. Secara umum, kepuasan yaitu sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk atau pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan, kepuasan nasabah merupakan perasaan yang tumbuh atas membandingkan hasil atau kinerja setelah nasabah menggunakan produk ataupun jasa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan.

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Lupiyoadi dalam bukunya mengemukakan suatu pelanggan akan muncul rasa puas jika terpenuhinya harapannya serta akan merasa sangat puas apabila melampaui harapannya. Ada 5 faktor yang dapat mempengaruhi dari kepuasan:

#### A. Kualitas Produk

Suatu produk yang digunakan oleh pelanggan memiliki nilai yang berkualitas, maka dalam melakukan evaluasi pelanggan tersebut akan menunjukkan rasa puas.

#### B. Sistem Pelayanan yang Baik

Pelanggan merasakan tingkat kepuasan apabila memperoleh pelayanan dengan baik serta sesuai atau melebihi harapannya.

#### C. Emosional

Nasabah yang merasakan senang serta

memperoleh keyakinan lebih terhadap seseorang mengaguminya jika menggunakan produk ataupun merk yang cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih besar.

#### D. Harga

Produk dengan memiliki kualitas yang sama namun dalam menetapkan harga jauh relatif lebih murah dapat menciptakan nilai kepada pelanggan yang lebih.

#### E. Biaya dan Kemudahan Mendapatkan Produk

Pelanggan dalam memperoleh produk atau jasa tidak mengeluarkan biaya tambahan lagi ataupun membuang waktunya cenderung akan merasakan puas terhadap produk ataupun jasa yang diberikan tersebut.

### Indikator Kepuasan

Indikator dari kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014:101) diantaranya:

#### 1. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian atas kinerja yang diharapkan nasabah dengan yang dirasakan nasabah, meliputi:

- Produk yang didapat sesuai atau melampaui dengan apa yang diharapkan.
- Pelayanan yang diberikan sesuai ataupun melebihi harapan.
- Fasilitas penunjang yang dirasakan sesuai ataupun melebihi harapan.

#### 2. Minat Berkunjung Kembali

- Merupakan kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali atau menggunakan jasanya kembali, terkait:
- Berminat dalam berkunjung kembali atas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.
- Berminat dalam berkunjung kembali karena memberikan *value* serta manfaat setelah menggunakan produk ataupun jasa tersebut.

#### 3. Berminat dalam berkunjung kembali atas fasilitas penunjang yang diberikan sangat memadai.

#### 4. Kesediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan nasabah setelah menggunakan produk atau jasa untuk merekomendasikan kepada teman maupun kerabat,

### Elemen Kepuasan Nasabah

Menurut Wilkie, kepuasan nasabah dapat dibagi ke dalam lima elemen diantaranya yaitu :

- Harapan (*Expectations*)
- Perbuatan (*Performance*)
- Pembandingan (*Comparison*)
- Penegasan (*Confirmation or Disconfirmation*)
- Ketidaksesuaian (*Discrepancy*)

### Manfaat Kepuasan

Beberapa manfaat apabila suatu perusahaan dapat meningkatkan tingkat dari kepuasan pelanggan, diantaranya:

1. Dapat menjalin relasi hubungan jangka panjang diantarapihak pelanggan dengan perusahaan.
2. Dapat membentuk kesempatan dalam meningkatkan bisnis akibat dari adanya pembelian ulang, *cross-selling* dan *up-selling*.
3. Dapat menciptakan loyalitas dari pelanggan.
4. Berpotensi menarik pelanggan baru serta dapat menguntungkan bagi perusahaan dari adanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif.
5. Dapat memberikan citra yang semakin positif dari suatuperusahaan di mata pelanggannya.
6. Dapat meningkatkan *profitabilitas* perusahaan.

Sedangkan, pendapat Loveloch dan Lauren manfaat keapuasan nasabah terdapat 6 diantaranya :

1. Mengisolasi pelanggan dari persaingan
2. Dapat menciptakan keunggulan yang berkelanjutan
3. Meminimalisir biaya keanggotaan

4. Mendorong pelanggan kembali serta terciptanya loyalitas
5. Meningkatkan atau mempromosikan cerita positif dari mulut ke mulut
6. Menurunkan biaya dalam menarik pelanggan baru

### Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu dasar penelitian yang mencakup penggabungan antara teori, observasi, fakta, serta kajian pustaka yang akan dijadikan landasan dalam melakukan karya tulis ilmiah. Oleh karena itu, kerangka berpikir dibuat ketika akan memaparkan konsep-konsep penelitian. Kerangka berpikir juga dapat dianggap sebagai visualisasi dalam bentuk diagram yang saling berhubungan. Dengan demikian, kerangka berpikir dapat dikatakan sebagai alur logis yang berjalan melalui penelitian. Namun, kerangka acuan ilmiah juga dapat terdiri dari titik-titik yang bersesuaian dengan variabel.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat seperti gambar dibawah ini :

### Bagan Kerangka Berpikir



### C. PROSEDUR PENELITIAN

#### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Menurut John W. Creswell dalam buku *Research Design*, penelitian kualitatif merupakan: “Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami pada makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang

khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan”. (Creswell 2013:4-5).

Metode kualitatif memiliki pendekatan yang lebih beragaam dalam penelitian akademis ketimbang metode kuantitatif. Meskipun prosesnya sama, prosedur kualitatif tetap mengandalakan data berupa *teks* dan gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda. Menulis bagian metode-metode untuk profosal penelitian kualitatif mewajibkan pembaca-pembaca berpendidikan sesuai dengan maksud penelitian,

menyebutkan ranangan khusus, dengan hati-hati merefleksikan peran peneliti dalam penelitian, menggunakan daftar jenis sumber data yang tidak ada habisnya. Menggunakan protokol khusus untuk merekam data, menganalisis informasi melalui berbagai langkah analisis, dan menyebutkan pendekatan-pendekatan untuk mendokumentasikan akurasi atau validasi data yang dikumpulkan, (Creswell, 2014:245).

### Definisi Konsep

Menurut Singarimbun dan Effendi (2016:32), menguraikan Pengertian Konsep atau Definisi Konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama.” Konsep merupakan suatu kesatuan pengertian tentang suatu hal atau persoalan yang dirumuskan. Dalam merumuskan kita harus dapat menjelaskannya sesuai dengan maksud kita memakainya.

Berdasarkan pengertian definisi konsep diatas maka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

No	Konsep	Indikator
1	Pelayanan <i>Menurut parasuraman ( Dalam Lupiyoadi, 2006:182 )</i>	1. Tangibles ( Bukti Fisik ) 2. Reliability ( Kemampuan ) 3. Responsiveness ( Daya Tanggap ) 4. Assurance ( Jaminan ) 5. Emphaty ( Empati )
2	Kepuasan Nasabah <i>Menurut Hawkins dan Lonney dikutip (Dalam Tjiptono , 2014:101)</i>	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan

### Informan Penelitian

Menurut Moleong (2015:163) “informan kunci atau informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan Penelitian ini dapat dilihat pada tabel :

No	Nama Informan	Jumlah
1	Pimpinan PT. BRI Asuransi Indonesia	1 Orang
2	Marketing PT. BRI Asuransi Indonesia	2 Orang
3	Staf Klaim PT. BRI Asuransi Indonesia	2 Orang
4	Pihak Bengkel	1 Orang
5	Nasabah	1 Orang
<b>JUMLAH</b>		7 Orang

### Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2005:62), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling

1. Pelayanan adalah suatu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan. Yaitu seperti keramahaan, kesadaran, kepastian, sikap hormat, dan empathy di tunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang dengan menggunakan penerapan dimensi kualitas pelayanan.
2. Kepuasan Nasabah Merupakan sebagai suatu tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah. dan mereka dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. .

### Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2015), Pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”.

Dari pengertian tersebut di atas dapat diketahui bahwa teknik pengumpulan data sangat erat hubungannya dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Masalah memberi arah dan mempengaruhi penentuan teknik pengumpulan data.

### A. Data Primer

1. Observasi (Observation)

Merupakan proses pengamatan dan pencatatan sistematis dan terstruktur yang dilakukan peneliti secara langsung dengan turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian dengan tujuan untuk menemukan data dan informasi serta gejala - gejala atau fenomena (Creswell, 2014:254).

## 2. Observasi (Observation)

Merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden, dan jawaban responden dicatat atau direkam. Wawancara dapat dilakukan dengan *face-to-face interview* (wawancara berhadapan) dengan responden atau partisipan, mewawancarai melalui telepon atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan responden atau partisipan per kelompok (Creswell, 2014:254).

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa Wawancara adalah teknik pengumpulan data berupa sebuah Tanya jawab yang dapat dilakukan secara langsung antar penulis dan pihak yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti penulis yaitu Pelayanan klaim asuransi terhadap kepuasan nasabah pada PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang (BRINS).

## 3. Materi Audio Visual

Dengan kata lain data ini bisa berupa foto, objek seni, software komputer, film, rekaman suara, videotape atau segala jenis suara/ bunyi (Creswell, 2014:255).

## B. Data Sekunder

### 1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah aktivitas atau proses yang sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pemakaian, dan penyediaan dokumen. Tujuannya adalah untuk mendapatkan keterangan, penerangan pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna.

### 2. Daftar Pustaka

Daftar pustaka yaitu teknik pengumpulan data dari berbagai bahan pustaka (Referensi) yang relevan dan mempelajari yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan adalah sumber informasi yang telah ditemukan oleh para ahli yang kompeten dibidangnya masing-masing sehingga relevan dengan pembahasan yang sedang diteliti.

## Teknik Analisis Data

Sugiyono (2016: 244) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam menganalisis data penelitian mengikuti langkah-langkah analisis yang dikemukakan oleh Matthew dan Micheel dalam sugiyono (2016 : 96), Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dari lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan dapat ditarik.

### 2. Penyajian Data

Penyajian Data yaitu penulis menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasarkan data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, yang memberi kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan merupakan bagian satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

## D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Hasil penelitian di Kantor PT. BRI Asuransi Cabang Palembang tentang Pelayanan Klaim Asuransi Untuk Kepuasan Nasabah Pada PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang, maka penulis akan menguraikan hasil penelitian terkait Pelayanan Klaim Asuransi Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah yang akan dijelaskan data dari hasil penelitian tersebut, yaitu :

### Prinsip Pelayanan Klaim Asuransi Pada PT BRI Asuransi Cabang Palembang

PT BRI Asuransi Indonesia (BRINS) Cabang Palembang mulai melangkah kearah tata kelola perusahaan yang baik yang dilandasi dengan penerapan prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan efisien. Untuk menerapkan pelayanan yang baik untuk kepuasan nasabah dalam tata kelola perusahaan sesuai dengan Peraturan Menteri BUMN Nomor 3 Tahun 2018 tentang Meningkatkan Kepuasan Nasabah, Efisiensi Operasional, Mempercepat Proses Pengambilan Keputusan Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Dan ditambah Permenpan-RB No. 16/2014 kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB

No. 14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagai kelanjutan dari penerapan Permen tersebut, PT BRI Asuransi Indonesia menerbitkan "*Code of Conduct*" pada bulan Oktober 2005 sebagai kode etik dan sebagai acuan bagi seluruh manajemen perusahaan.

Panduan tersebut juga berlaku untuk Unit Bisnis dan anak perusahaan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan tersebut, PT BRI Asuransi Indonesia berharap dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kepercayaan pemegang saham demi untuk menunjang kepuasan nasabah.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang telah diterapkan oleh PT BRI Asuransi Cabang Palembang yaitu dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dengan indikator sebagai berikut :

1. Tangibles (Bukti Fisik)
2. Reliability (Kemampuan)
3. Responsiveness (Daya Tanggap)
4. Assurance (Jaminan)
5. Emphaty (Empati)

### **1. Prinsip Pelayanan Klaim Asuransi Bersifat Tangibles**

Tangibles atau wujud fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang di maksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang di berikan sehingga mempermudah proses pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau nasabah perusahaan. Selain itu tangibles juga merujuk pada kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya tangibles atau wujud fisik yang dilakukan oleh pihak PT. BRI Asuransi Cabang Palembang dapat membuat masyarakat maupun karyawan menjadi percaya tentang segala kegiatan yang dilakukan oleh PT. BRI Asuransi Cabang Palembang tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara informan tersebut mengatakan bahwa Prinsip Tangibles atau bukti fisik juga dapat dilihat dari kebijakan standar operasional prosedur perusahaan yang telah tertulis dan dikomunikasikan kepada pihak yang berkepentingan dan yang berhak memperoleh informasi tersebut. Selain itu PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang telah menyampaikan

fasilitas penunjang surveyor pelayanan penanganan klaim kepada bengkel rekanan sebagai standar operasional prosedur.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya prinsip tangibles atau bukti fisik yang diterapkan pada PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang maka dapat juga dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh General Manager dan Manager Bidang Perencanaan. SOP tersebut kemudian disampaikan kepada seluruh jajaran perusahaan.

### **2. Prinsip Pelayanan Klaim Asuransi Bersifat Reliability**

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memeberikan pelayanan sesuai yang di sajikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Hubungan kemampuan atau kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang menerapkan prinsip reliability dengan menerbitkan "*Board Manual*", "*Code of Conduct*" dan "*Code of Good Corporate Governance*", yang menjadi tanggung jawab dan kewajiban instansi perusahaan. Perusahaan mendorong setiap orang untuk menyadari hak, kewajiban dan tanggung jawabnya untuk mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya prinsip pelayanan reliability yang diterapkan pada PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dimana dengan adanya prinsip pelayanan reliability tersebut dalam menjalankan segala tugasnya, karyawan harus patuh pada peraturan dan hukum yang telah ditetapkan sehingga dapat menghindari adanya penyelewengan tugas oleh para karyawan dan ketidakpuasan nasabah. Jadi, dengan adanya prinsip pelayanan reliability tersebut pelayanan perusahaan dapat dilakukan secara efektif dan sesuai tujuan dan visi misi perusahaan.

Sejak awal september 2023 PT. BRI Insurance juga telah memiliki sertifikasi yang menjadi salah satu modal dan pedoman dalam menjalani prinsip GCG yaitu ISO 22301:2019 Business Continuity Management System (BCMS) sistem manajemen yang bertujuan untuk menerapkan, mengoperasikan, memantau, dan meningkatkan proses dan prosedur bisnis. Ini termasuk orang, kebijakan, rencana, prosedur, proses, struktur, dan sumber daya. PT. BRI Asuransi Indonesia (BRINS) untuk menjadi The Most Trusted Partner for Reliable Protection Solution.

### **3. Prinsip Pelayanan Klaim Asuransi Bersifat Responsiveness**

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Penerapan prinsip pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) setiap karyawan selalu ditanamkan sifat untuk cepat tanggap dalam memberikan pelayanan oleh perusahaan sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada.

PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang mempunyai media khusus yang bertugas untuk menerima pengaduan konsumen atau nasabah terkait keluhan-keluhan yang ada, dan juga PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang berupaya terus menjaga kerahasiaan informasi instansi maupun nasabah kecuali informasi yang diminta oleh Undang-Undang untuk mempublikasikan kepada masyarakat

Dari penjelasan salah satu karyawan tersebut, dapat diketahui bahwa pihak PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang berupaya keras untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen, sehingga konsumen diberikan hak untuk memberikan keluhan jika pihak PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang tidak menjalankan tugas sebagaimana mestinya. Jadi dalam segala kegiatannya, pihak PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang selalu menjalankan berdasarkan peraturan yang ditetapkan.

### **4. Prinsip Pelayanan Klaim Asuransi bersifat Assurance**

Dalam rangka prinsip pelayanan bersifat Assurance perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing insan

perusahaan tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain, dan juga tidak dapat diintervensi oleh pihak lain. Untuk memastikan Kemandirian dalam setiap pengambilan keputusan maupun pelaksanaan tugas. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.

PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang dalam menjalankan tugasnya juga bersifat objektif untuk mengambil keputusan, dimana PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang menjunjung tinggi prinsip dan mekanisme perusahaan yang sehat. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu karyawan PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang yang menjadi informan dalam penelitian ini.

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa stakeholder dan pegawai PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang memberikan pelayanan yang optimal dan prima kepada konsumen sesuai dengan core value dan visi misi perusahaan dan selalu mengutamakan kepuasan nasabah atau konsumen. Pihak PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang selalu menjalankan pekerjaan berdasarkan peraturan yang ditetapkan secara ketat yang telah tercantum dalam *Code of Conduct* sebagai acuan dalam pelaksanaan aktivitas perusahaan. *Code of Conduct* berisi kebiasaan baik dan tata pergaulan profesional di lingkungan PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang. Petunjuk ini mengatur mengenai aspek kepemimpinan PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang, keanggotaan yang bertanggung jawab, hubungan profesional antar anggota, dan hubungan dengan pihak eksternal.

Melihat hasil wawancara diatas bahwa PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang selalu mengedepankan pengembangan sumber daya manusia dengan meningkatkan kemampuan kompetensi karyawan melalui program pelatihan dan pendidikan, serta kepemimpinan kepada karyawan baik secara internal maupun eksternal.

Setiap karyawan diberikan hak untuk meningkatkan kemampuan dan potensinya melalui pendidikan dengan bantuan dana dari perusahaan maupun tanpa bantuan dari perusahaan. Hal itu bisa dilihat dari *Code of Conduct* . yang dapat disimpulkan bahwa semua struktur organisasi yang ada di kantor PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang patuh dan

taat sesuai standar operasional prosedur perusahaan.

## **5. Prinsip Pelayanan Klaim Asuransi bersifat Emphaty**

PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang menerapkan prinsip pelayanan bersifat *emphaty* dalam memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, serta memahami hubungan pelanggan secara fisik dan waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang juga telah melakukan pengembangan secara terbarukan untuk meningkatkan kemampuan pelayanan melalui program aplikasi dan kebijakan demi mampu memberikan pelayanan yang prima dan optimal guna menunjang performa dan nilai jual perusahaan di dunia perasuransian yang memiliki daya saing yang begitu ketat di mata nasabah atau konsumen zaman sekarang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan klaim asuransi Di PT BRI Asuransi Cabang Palembang sudah baik, berjalan sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

### **Kepuasan Nasabah PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang**

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil dari perbandingan antara hasil kerja suatu produk maupun jasa yang telah diterima dengan yang diharapkannya. Secara umum, kepuasan yaitu sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk atau pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah, PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang melakukan Penilaian berdasarkan indikator Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, Kesediaan Merekomendasikan.

Dengan banyak nya produk asuransi umum yang menarik dan fungsional pada PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang dan ditambah dengan pelayanan yang optimal, kualitas produk, harga, biaya dan kemudahan mendapatkan produk diharapkan lebih meningkatkan kepuasan nasabah. Perusahaan menjamin bahwa setiap

nasabah di PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang pasti mempunyai penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kami. PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang telah menempatkan karyawan yang memiliki kemampuan yang sesuai dan memadai berdasarkan kriteria kualifikasi yang harus dimiliki untuk masing-masing jabatan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Untuk mewujudkan kepuasan nasabah PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang menjalin kerja sama dengan berbagai perusahaan asuransi rekanan dan Bank BRI konvensional guna menunjang produksi dan pelayanan asuransi. Kerja sama ini bertujuan untuk memastikan bahwa dalam menjalankan usahanya PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Kota Palembang sungguh-sungguh menerapkan kepuasan nasabah.

Dengan banyak nya produk asuransi umum yang menarik dan fungsional pada PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang dan ditambah dengan pelayanan yang optimal, kualitas produk, harga, biaya dan kemudahan mendapatkan produk diharapkan lebih meingkat-kan kepuasan nasabah. Perusahaan menjamin bahwa setiap nasabah di PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang pasti mempunyai penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kami. PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang telah menempatkan karyawan yang memiliki kemampuan yang sesuai dan memadai berdasarkan kriteria kualifikasi yang harus dimiliki untuk masing-masing jabatan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk mewujudkan kepuasan nasabah PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang menjalin kerja sama dengan berbagai perusahaan asuransi rekanan dan Bank BRI konvensional guna menunjang produksi dan pelayanan asuransi. Kerja sama ini bertujuan untuk memastikan bahwa dalam menjalankan usahanya PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Kota Palembang sungguh-sungguh menerapkan kepuasan nasabah.

Selain itu PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang telah menerapkan aturan *Whistle blowing* system atau sistem pelaporan pelanggaran atau sering dikenal dengan *call center* atau pusat pengaduan. Dalam hal ini nasabah pemegang polis atau klaim dapat melaporkan tindak pelanggaran berupa lambatnya pelayanan ataupun penyelewengan yang dilakukan oleh karyawan PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang. Laporan tersebut nantinya akan ditindaklanjuti oleh PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang , dan kepada pelapor akan diberikan jaminan

kerahasiaan identitas dan perlindungan.

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan selaras dengan indikator berkunjung kembali nasabah setiap jajaran diharapkan melakukan sistem pelayanan yang baik, PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang menerapkan Kebijakan Manajemen Target dan pelayanan. Melalui kebijakan tersebut, setiap insan PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang dituntut menunjukkan tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan tugas. Pertanggungjawaban kinerja dilakukan dalam bentuk asesmen kinerja atas *Key Performance Indicator* (KPI) yang dilakukan secara berkala pada setiap periode operasional tersebut yang dapat menjadi bahan titik acuan kepuasan nasabah terlihat dari sistem pelayanan yang baik dan target closing atau penjualan.

Kesediaan Merekomendasikan juga bisa membuat karyawan menjadi terbantu dan mampu memberikan *feedback* terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ke nasabah. Tentunya, kinerja karyawan semakin meningkat apabila manajemennya juga bagus.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan nasabah Di PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang sudah baik, berjalan sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

## **Pembahasan**

### **Prinsip Pelayanan Klaim Asuransi Pada PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang**

Pelayanan klaim asuransi di Indonesia saat ini sudah di atur dalam Keputusan Menteri BUMN Nomor 40 Tahun 2014/BAB 5 Pasal 11 Ayat 1 dan 2. Landasan hukum ini menjadi arahan yang jelas bagaimana BUMN menerapkan prinsip-prinsip pelayanan perasuransian yang baik dan efisien untuk kepuasan nasabah.

Peraturan Hukum undang-undang pasal diatas bukan acuan terkait dari pelayanan klaim asuransi, Namun ada pasal lain yang lebih terkait perilaku perusahaan dan dilandasi dengan penerapan prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan efisien. ketentuan Pasal 36 dan 37 Undang - Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Pelayanan klaim asuransi yang berlandaskan prinsip pelayanan mulai diterapkan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja perusahaan sekaligus merupakan pedoman

bagi pimpinan cabang dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Oleh karena itu, perusahaan menetapkan kebijakan untuk menerapkan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan. Penerapan konsep pelayanan diharapkan dapat menjadi penunjang kepuasan nasabah dan semua pihak yang berkepentingan. penerapan prinsip pelayanan membutuhkan komitmen dari seluruh jajaran organisasi dari penetapan kebijakan dasar tata tertib yang harus dianut oleh top management dan penerapan kode etik yang harus dipatuhi oleh semua pihak yang ada di dalamnya. Secara berkelanjutan dan konsisten perusahaan melaksanakan prinsip pelayanan dengan komitmen dari visi misi yang telah dibuat sebelumnya. Perusahaan berupaya untuk menjunjung tinggi kepercayaan public dan kepuasan nasabah dengan menerapkan prinsip Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.

Adapun 5 prinsip pelayanan pada PT. BRI Asuransi Cabang Palembang

1. Tangibles atau wujud fisik. Prinsip ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang di maksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah wujud fisik dan pelayanan yang di berikan sehingga mempermudah proses pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau nasabah perusahaan. Pelayanan klaim asuransi dalam prinsip wujud fisik di PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang sudah terlaksana dengan baik serta sarana dan prasarana dan lingkungan sekitarnya sudah memadai dengan cukup baik. Wujud fisik juga merujuk pada kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan. Sehingga semua pihak yang berkepentingan pada PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang tahu pasti apa dan merasakan secara nyata
2. Reliability, atau kehandalan. Pelayanan klaim asuransi pada PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang telah menggunakan proses pelayanan secara terbaik, cepat, efektif, efisien, aplikatif dan terintegrasi melalui aplikasi *Brinsmobile dan Care*. Hal ini dimaksudkan agar segala bentuk pelayanan klaim asuransi yang diberikan pegawai atau

karyawan akurat dan terpercaya baik secara fisik atau non fisik dapat sesuai dengan peraturan dan hukum yang ditetapkan agar mengurangi terjadinya penyelewengan tugasnya terutama oleh para karyawan kepada para nasabah demi tercapainya visi dan misi perusahaan yang mengutamakan kualitas dan kuantitas pelayanan untuk kepuasan nasabah.

3. Responsiveness atau prinsip ketanggapan. Prinsip ini merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan klaim asuransi yang cepat dan tepat kepada pelanggan atau nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas. Pelayanan klaim asuransi dalam hal prinsip responsivitas di PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang, karyawan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan klaim asuransi yang prima dan optimal kepada nasabah dan menyediakan media khusus untuk menerimanya keluhan nasabah apabila terjadi permasalahan yang bersifat substantif dan mendasar.
4. Assurance, atau jaminan. Prinsip ini merupakan dimana pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Pelayanan klaim asuransi dalam prinsip assurance (jaminan) pada PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang, tersebut dalam memberikan pelayanan klaim asuransi dan menjalankan tugas telah berlandaskan pada peraturan yang berlaku, core value perusahaan dan pengambilan segala keputusan selalu bersikap objektif, dan PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang selalu menjunjung tinggi prinsip assurance (jaminan) dan mekanisme kepuasan nasabah.
5. Prinsip pelayanan klaim asuransi pada PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang yang terakhir ialah Empaty atau empati. Prinsip ini memiliki pengertian memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Pelayanan klaim asuransi untuk kepuasan nasabah pada PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang diterapkan sistem ketulusan, dimana hal tersebut dapat dilihat dari setiap pegawai atau karyawan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Namun dalam praktek prinsip ini, untuk memenuhi hak hak nasabah terkadang masih mengalami beberapa keterlambatan dan kendala dari biasanya, dan juga ada beberapa penegakan

aturan yang masih tidak dilakukan dengan baik, sehingga mekanisme ketulusan agak sulit ditegakan.

Kelima prinsip pelayanan klaim asuransi pada PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang tersebut sudah diterapkan dan berjalan dengan baik, sehingga kedepannya dapat diarahkan pada pelayanan klaim asuransi yang lebih kompetitif. Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi prioritas untuk dipulihkan kembali setelah keterpurukan sector usaha yang terjadi di Indonesia akibat krisis yang terjadi ditahun 1997-1998. Pemulihan kepercayaan ini hanya bias dilakukan melalui pembenahan kredibilitas pelayanan internal dalam tubuh perusahaan tersebut secara konsisten dan berkelanjutan.

Prinsip pelayanan klaim asuransi pada PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang memiliki tujuan. Tujuan ini dapat dilihat dari ketentuan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Adapun tujuan adalah :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, kewajiban, tanggung jawab, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan kata lain, Prinsip Pelayanan Klaim Asuransi Pada PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang. Sudah berjalan sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku.

### **Upaya Untuk Kepuasan Nasabah Pada PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang**

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah garis harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Banyaknya perusahaan yang memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para nasabah yang kepuasannya hanya biasa mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk

mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap sesuatu, bukan karena kesukaan /preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan nasabah yang tinggi.

Maka untuk mengatasi hal ini, perlunya perhatian pimpinan secara lebih terhadap kondisi kebutuhan nasabah serta mengenai sarana dan sistem pelayanan yang diberikan. Sistem pelayanan yang baik adalah faktor krusial yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara umum, dan menjadi faktor utama dalam kepuasan nasabah sebuah perusahaan jasa. Peningkatan sistem kualitas pelayanan sebagai salah satu motivator pengikat loyalitas nasabah adalah inti dari usaha di bidang jasa (termasuk di dalamnya dunia perbankan). Kualitas sistem pelayanan tergantung pada tiga hal, yakni teknologi, manusia, dan sistem. Namun, faktor manusia memberikan kontribusi lebih besar yaitu 70%. Jadi, tidak mengherankan apabila kepuasan terhadap kualitas sistem pelayanan sering kali sulit untuk ditirukan sehingga dapat menimbulkan emosional nasabah.

Selain itu faktor biaya dan kemudahan mendapatkan produk juga akan meningkatkan kepuasan nasabah asalkan pelanggan atau nasabah dalam memperoleh produk atau jasa tidak mengeluarkan biaya tambahan lagi ataupun membuang waktunya, cenderung akan merasakan puas terhadap produk ataupun jasa yang diberikan tersebut. Maka mengingat untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang dijalankan PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang tersebut.

Berdasarkan Wawancara yang telah dilakukan sebelumnya yakni dengan adanya rasa puas, nyaman, kesesuaian harapan dan kesan yang baik dari nasabah menandakan adanya *feedback* berupa kepuasan dari nasabah, itu sejalan lurus dengan pelayanan yang prima dan optimal yang diberikan pegawai, karyawan atau stakeholder yang bersangkutan.

#### **Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Klaim Asuransi Untuk Kepuasan Nasabah Pada PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang**

Kepuasan nasabah menjadi dasar dari terwujudnya konsumen yang loyal terhadap produk perusahaan. Kepuasan dari nasabah terbentuk dari perbedaan antara harapan dengan hasil dari kinerja perusahaan yang dirasakan. Dalam pelayanan klaim tidak selalu berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, masih terdapat banyak faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan seperti sarana prasarana yang kurang lengkap seperti computer untuk pencatatan, adanya keluhan

yang lama dalam responnya, adanya kendala teknis seperti listrik mati Selain terdapat berbagai kekurangan tetapi masih banyak juga factor yang mendukung pelayanan yang ada di PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang seperti : sarana prasarana yang cukup lengkap yang membuat nasabah merasa nyaman, respon yang cepat dalam pelayanan, adanya media social yang digunakan untuk pemesanan.

Berdasarkan hasil penelitian faktor penghambat pelayanan klaim asuransi dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT BRI Indonesia Cabang Palembang yaitu:

##### **1. Faktor Penghambat Internal**

Untuk faktor penghambat internal dalam meningkatkan kepuasan nasabah terletak pada lokasi kantor dan lahan parkir. Dengan karyawan yang cukup banyak khususnya yang membawa kendaraan sendiri mengakibatkan kekhawatiran akan lahan parkir yang tidak memadai ditambah lagi dengan lokasi kantor yang tidak begitu kelihatan karena berada di daerah yang rawan akan kemacetan dan berdampingan dengan rumah toko karena belum memiliki kantor sendiri. Hal ini akan bertambah buruk jika produk asuransi yang dijual kepada para nasabah tidak sesuai dengan harapan walaupun dengan pelayanan yang baik dan harga yang kompetitif.

##### **2. Faktor Penghambat Eksternal**

Untuk faktor penghambat eksternal dalam meningkatkan kepuasan nasabah terletak pada nasabah itu sendiri, karena hanya sedikit nasabah yang benar-benar mengetahui tentang asuransi yang sebenarnya. PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang sangat menyangkan hal tersebut, karena berdampak negatif serta menghambat inovasi produk di PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang.

#### **E. SIMPULAN DAN SARAN**

##### **Simpulan**

1. Pelayanan klaim asuransi pada PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang telah dilakukan dengan sangat baik dan efektif, dapat dilihat dari indikator prinsip pelayanan yang sudah sesuai dengan apa yang dilakukan di PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang baik itu kepada nasabah, rekanan, ataupun bengkel rekanan asuransi sekalipun yang meliputi indikator pelayanan seperti Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy.
2. Faktor penghambat pelayanan klaim asuransi pada PT. BRI Asuransi Indonesia Cabang

Palembang didapatkan informasi pada Indikator kepuasan nasabah dari 3 hanya ada 1 yang kurang yaitu pada prinsip Minat Berkunjung Kembali dan pada indikator pelayanan dari 5 hanya 1 yang kurang yaitu pada prinsip *Tangibles* masih ada beberapa kekurangan dan kelemahan dimana untuk lahan parkir sangat tidak memadai dan letak kantor yang kecil hanya berada di ruko atau rumah toko di daerah yang sangat padat akan aktifitas sosial dan ekonomi masyarakat yang menyebabkan terjadi kemacetan sehingga pelanggan banyak tidak nyaman untuk ke kantor PT. BRI Indonesia cabang Palembang.

### Saran

1. PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang agar senantiasa selalu memperhatikan dan mengutamakan pelaksanaan pelayanan yang baik dan efektif, baik itu kepada nasabah, rekanan, ataupun bengkel rekanan asuransi sekalipun.
2. Agar PT BRI Asuransi Indonesia Cabang Palembang dapat mempertimbangkan lokasi kantor dan lahan parkir yang memiliki lahan memadai dan lebih luas. Serta memilih letak kantor yang tidak berada di ruko atau rumah toko di daerah yang padat akan aktifitas sosial dan ekonomi masyarakat sehingga sering terjadi kemacetan.

### F. DAFTAR PUSTAKA

#### BUKU

- Abdulkadir Muhammad. 2015, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Agus Sulastiyono, 2002, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi Pertama, Bandung, Penerbit CV Alfabeta.
- Arikunto S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002, hlm. 36
- Handayani, S. (2017). *Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian*

*Target Penjualan Produk Asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu*. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 5(1).

- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2014. *Indikator Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- H. K. Martono, Eka Budi Tjahjono, 2017, *Asuransi Transportasi Darat Laut Udara*, Bandung : CV. Mandar Maju.
- Jhon W. Creswell, 2016. *Research Design; Pendekatan Metode Kualitatif Kuantitatif dan Campuran*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kotler dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupioyadi dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, 2005:16. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2016. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 ayat (1), tentang Perlindungan Tertanggung (UUPK).
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2014, tentang Perasuransian, serta dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/PJOK.07/2013, tentang Perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan.

#### Website

- “Sejarah BRI Insurance”. Wikipedia. Com, [https://id.wikipedia.org/wiki/BRI\\_Insurance#Sejarah](https://id.wikipedia.org/wiki/BRI_Insurance#Sejarah). Diakses pada 24 November 2023 pada 19.36 Wib.
- “BRINS Website”. Brins.co.id, <https://brins.co.id/home/about/contactandlocation>. Diakses pada 24 November 2023 pada 19.45 Wib.