

ANALISIS PELAYANAN KLAIM MENINGGAL DUNIA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (AHLI WARIS) Pada PT Asuransi Jiwasraya (PERSERO) Kantor Cabang Palembang KotaKabupaten Banyuasin

Rosyidah Umpu Malwa

e-mail: rosyidahumpumalwa2@gmail.com

STIPSI Abdi Nusa Palembang

ABSTRAK

Permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan klaim meninggal dunia terhadap kepuasan nasabah (ahli waris) pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Palembang Kota. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode ini berpangkal dari peristiwa-peristiwa yang terjadi di lapangan. Peneliti melakukan observasi dengan mendatangi langsung PT Asuransi Jiwasraya (Persero) di kantor cabang Palembang Kota sebagai objek penelitian. Berdasarkan temuan yang ada, diperoleh kesimpulan pelayanan klaim meninggal dunia terhadap kepuasan nasabah (ahli waris) pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Palembang Kota sudah sesuai aturan yang ada, yakni petugas pertanggung jawaban dan nasabah telah mengikuti proses administrasi dan syarat-syarat yang diperlukan untuk pengajuan suatu klaim.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan dunia bisnis yang semakin maju, baik dalam lingkungan nasional maupun internasional, persaingan antar-perusahaan semakin ketat. Situasi persaingan ketat ini menyebabkan perusahaan-perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah konsumen. Tanpa terkecuali ini berlaku di dunia asuransi. Saat ini terlalu banyak produk asuransi dengan berbagai keunggulan serta nilai lebih yang ditawarkan sehingga sulit bagi perusahaan asuransi pendatang untuk merebut pangsa pasar yang ada. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya untuk mempertahankan pasar yang sudah ada dengan meningkatkan kepuasan nasabah serta memberikan pelayanan sesuai harapan dan tuntutan mereka.

Setiap lembaga keuangan diharapkan mampu memberikan pelayanan terhadap nasabah sebaik mungkin mengingat kebutuhan nasabah semakin berkembang. Nasabah menginginkan segala proses pelayanan bisa dilakukan dengan mudah dan cepat. Perusahaan harus menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan nasabah dengan memberikan pelayanan yang maksimal dengan fasilitas-fasilitas yang menunjang sehingga nantinya menghadirkan kepuasan pada konsumen.

Agar bisa melaksanakan dengan baik pelayanan, diperlukan adanya acuan atau standar operasional prosedur. Standar Operasional Prosedur

(SOP) adalah pedoman dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknik administrasi dan prosedur sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja untuk mewujudkan *good governance*. Standar operasional prosedur bersifat internal dan eksternal. Selain digunakan untuk mengukur kinerja yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, SOP juga digunakan untuk menilai kinerja di mata masyarakat yang mengutamakan pelayanan kepada nasabah memenuhi aturan regulasi serta menegakkan prosedur standar perusahaan.

Menurut Sunarti (2008: 21-26), sistem keuangan di Indonesia pada dasarnya terdiri dari dua macam, yaitu sistem perbankan dan sistem lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan adalah badan usaha yang kekayaannya lebih banyak berbentuk aset keuangan atau tagihan dibandingkan aset *non-financial* atau aset riil. Lembaga keuangan memberikan kredit kepada nasabah dan menanamkan dananya dalam surat-surat berharga. Lembaga keuangan bukan bank adalah lembaga keuangan selain dari bank yang dalam kegiatan usahanya tidak diperkenankan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Namun,

ada yang disebut lembaga kontraktual, yakni lembaga yang menarik dana dari masyarakat dengan menawarkan kontrak untuk memproteksi penabung terhadap risiko ketidakpastian; contohnya adalah asuransi dan dana pensiun.

Perusahaan asuransi dewasa ini diramaikan oleh persaingan yang ketat. Dalam hal ini perusahaan harus selalu siap bersaing dengan perusahaan lain untuk mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan kegiatan usahanya. Akibat tingginya persaingan, diperlukan adanya strategi pemasaran yang efektif untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan asuransi harus berusaha mewujudkan keinginan nasabah semaksimal mungkin sehingga nasabah merasakan kepuasan. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan nasabah atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan nasabah setelah proses pembelian. Ketika nasabah merasa puas, nasabah akan menunjukkan apresiasi dengan kemungkinan untuk membeli lagi produk yang sama. Kepuasan nasabah ini diperoleh dari pengalaman mereka langsung yang akan memberikan efek besar bagi perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan asuransi semestinya berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan nasabah.

Kepuasan nasabah memberikan manfaat dalam keberhasilan suatu usaha yang bergerak pada bidang jasa. Kotler (2009:140) mengemukakan banyak perusahaan secara sistematis mengukur seberapa baik mereka memperlakukan nasabah, mengenali faktor-faktor yang membentuk kepuasan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan nasabah. KepMenpan Nomor 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah “segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan pusat/daerah, BUMN, BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Pelayanan yang prima membuat nasabah akan merasa keberadaannya memang dibutuhkan dan diperhatikan. Seiring dengan perkembangan dunia industri, kebutuhan akan pelayanan di bidang keuangan juga meningkat. Pelayanan yang sempurna merupakan *moment of truth* dengan nasabah yang harus dikelola dengan efisien dan efektif.

Asuransi merupakan salah satu buah peradaban manusia dan merupakan suatu hasil evaluasi kebutuhan manusia yang sangat mendasar, yakni kebutuhan rasa aman dan terlindungi terhadap kemungkinan menderita kerugian. Problem yang ditakuti manusia adalah kemungkinan terjadinya kecelakaan. Banyak perusahaan asuransi yang beroperasi di Indonesia dengan predikat terbaik, di antaranya adalah Prudential, Jiwasraya, Allianz, AXA Mandiri, dan Manulife.

PT Asuransi Jiwasraya (Persero) saat ini merupakan perusahaan asuransi nasional dengan aset pertumbuhan yang sangat baik. Luas jangkauan kantor pelayanan tersebar di berbagai wilayah Indonesia sehingga produktivitas bisa terus ditingkatkan. Dilihat dari reputasi selama masa penelitian ini, Jiwasraya di mata masyarakat mempunyai nilai lebih (Laporan Tahunan/*Annual Report* PT Asuransi Jiwasraya, 2016). Terdapat beberapa keunggulan lain dari perusahaan antara lain: (1) Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada dibawah Departemen Keuangan Republik Indonesia; (2) Proses klaim yang mudah; (3) Jaminan asuransi kesehatan dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.

Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian. Klaim meninggal dunia adalah rangkaian proses pembayaran klaim karena tertanggung meninggal dunia pada masa pembayaran, yang besarnya sesuai dengan yang tercantum pada polis sehingga memenuhi persyaratan administrasi dan legal. Keputusan Direksi terkait klaim dalam hal yang terkait Divisi Pertanggung Perorangan dan Kumpulan PT Asuransi Jiwasraya (Persero) mengacu kepada pelayanan klaim meninggal dunia. Dalam rangka mengutamakan pelayanan kepada pelanggan, selain juga untuk memenuhi aturan regulasi serta menegakkan praktik tata kelola perusahaan yang sehat, perusahaan memandang penting prosedur klaim meninggal dunia. Berdasarkan observasi di lapangan, terlihat adanya indikasi permasalahan dalam pelayanan klaim meninggal dunia kurang tepat waktu, seperti waktu pembayaran klaim yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Klaim Meninggal Dunia terhadap Kepuasan Nasabah (Ahli Waris) pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Palembang Kota”. Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan klaim meninggal dunia terhadap kepuasan nasabah (ahli waris) pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Palembang Kota?

LANDASAN TEORI

Pengertian Analisis

Menurut Wiradi (2010: 7), analisis adalah aktivitas yang membuat sejumlah kegiatan seperti menguraikan, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditaksir maknanya.

Menurut Satzinger, Jackson, dan Burd, (2010: 4), analisis adalah proses pemahaman dan penentuan secara rinci apa yang seharusnya dicapai oleh sistem informasi.

Gaol (2008: 73) mendefinisikan analisis sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan yang terjadi dan dibutuhkan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu proses aktivitas penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mendapatkan fakta yang tepat. Analisis bisa juga diartikan sebagai kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.

Pelayanan

Pelayanan menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) adalah sebagai suatu usaha membantu menyiapkan atau mengurus apa yang di perlukan orang lain. Menurut Lukman dalam Sinambela (2011: 5), pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Moenir (2010: 6), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan sehingga pelayanan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dalam peraturan Menteri PANRB Nomor 36 tahun 2012.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka menghadirkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknik dan administrasi publik;
- b. Satuan kerja/pejabat bertanggung jawab

dalam memberi pelayanan dan penyelesaian keluhan/masalah/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

- c. Biaya layanan.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat dilaksanakan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian pelayanan dalam pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang dilengkapi sarana penyediaan telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dicapai oleh masyarakat dan, dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan

Memberikan pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi, bersih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Pedoman untuk mencapai keberhasilan dalam memperkenalkan pelayanan dengan menggunakan indikator layanan yang membutuhkan komitmen semua komponen birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Kejelasan. Segala hal yang berhubungan dengan sistem dan prosedur bertujuan agar masyarakat mengerti hak kewajibannya dalam pelayan dari birokrasi.

2. Konsistensi. Aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

dituntut menjalankan peraturan dan prosedur pelayanan sebagaimana yang menjadi harapan masyarakat.

3. Komunikasi. Pemberi layanan perlu mengomunikasikan bahwa sistem dan prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tujuannya agar tercipta suasana yang harmonis antara layanan dan masyarakat.
4. Komitmen. Komitmen yang kuat diperlukan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan jenisnya, pelayanan terdiri dari:

- a. Pelayanan umum, yaitu pelayanan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat.
- b. Pelayanan pendukung, yaitu pelayanan yang diberikan sebagai pelengkap untuk kepuasan masyarakat.
- c. Pelayanan tambahan, yaitu pelayanan untuk meningkatkan nilai pelayanan yang membedakan dengan pelayanan pesaing.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah berhubungan dengan mutu dari produk yang ditawarkan. Saat ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan nasabah semakin besar. Ini hal yang wajar karena pada dasarnya tujuan suatu perusahaan adalah menciptakan rasa puas bagi nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan dikarenakan nasabah akan melakukan pembelian ulang terhadap produk/jasa perusahaan tersebut. Sebaliknya, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah kecil, maka besar kemungkinan nasabah tersebut akan pindah ke produk/jasa pesaing.

Menurut Kotler dan Keller (2007: 117), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan nasabah/konsumen adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapkan (Umar, 2005: 65). Seorang nasabah, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi nasabah dalam waktu yang lama. Menurut Yamit (2005: 78), kepuasan nasabah/konsumen merupakan evaluasi purnabeli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah respons dari perilaku yang ditunjukkan oleh nasabah

dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan; apabila hasil yang diharapkan tidak sesuai dengan harapan, maka nasabah akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas; namun sebaliknya, bila sesuai dengan harapan, nasabah akan puas, dan bila kinerja melebihi harapan maka nasabah akan sangat puas.

Siapakah nasabah? Nasabah adalah individu atau kelompok yang menjamin hubungan bisnis dengan perusahaan asuransi. Nasabah dapat berupa calon pemegang polis (prospek), pemegang polis, maupun mantan pemegang polis atau keluarga/perwakilannya.

Kotler (2001: 3) mengemukakan bahwa nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang akan diberikan harus seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral. Pengertian nasabah adalah seorang individu ataupun kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan, dan sebagainya, berdasarkan keputusan sendiri.

Menurut Greenberg (2010), nasabah adalah seseorang yang melakukan pembelian suatu produk dan melakukan interaksi pada periode waktu tertentu untuk memenuhi kebutuhannya.

Jadi, nasabah adalah semua orang yang membeli suatu produk tertentu baik berupa barang ataupun jasa (Nasution: 2010).

Nasabah dapat dikelompokkan menjadi tiga macam:

1. Nasabah internal, yaitu individu yang bertempat atau berlokasi di dalam perusahaan dan pada umumnya memiliki andil atau pengaruh pada kinerja perusahaan.
2. Nasabah antara, yaitu nasabah yang berperan sebagai perantara produsen dan konsumen akhir.
3. Nasabah eksternal, yaitu konsumen akhir dari suatu produk dan jasa.

Menurut Tjiptono (2004), setidaknya ada 6 (enam) indikator kepuasan nasabah, yakni:

1. Kepuasan nasabah keseluruhan. Nasabah langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa. Kepuasan diukur berdasarkan produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.
2. Dimensi kepuasan nasabah. Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan nasabah

dan meminta nasabah menilai produk atau jasa secara spesifik, seperti kecepatan pelayanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf.

3. Konfirmasi harapan. Kepuasan tidak diukur langsung tapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
4. Minat pembelian ulang. Kepuasan nasabah diukur berdasarkan perilaku dengan jalan menanyakan nasabah apakah akan belanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
5. Kesiediaan untuk merekomendasikan. Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama dan bukan hanya satu kali pembelian (misalnya: mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling), penting untuk mendapatkan informasi terkait kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan kepada teman atau keluarga.
6. Ketidakpuasan nasabah. Meliputi komplain, pengembalian, biaya garansi, product recall, getok tular negatif, dan konsumen yang beralih ke produk pesaing.

Apa saja faktor-faktor yang mendorong kepuasan nasabah? Setidaknya ada 4 (empat) faktor yang mendorong kepuasan nasabah, yakni:

1. Kualitas produk; nasabah puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitasnya baik
2. Harga; untuk nasabah yang "sensitif", harga murah biasanya sumber kepuasan yang penting karena nasabah akan mendapatkan value for money yang tinggi.
3. *Service quality*; kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru karena kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi.
4. *Emotional factor*; nasabah akan merasa puas karena adanya kemudahan, kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Alma (2002: 233) menyebutkan sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan nasabah, yakni:

1. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan;
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan;
3. Perilaku personil kurang memuaskan;
4. Susana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang;

5. Biaya terlalu tinggi karena jarak jauh, banyak waktu terbuang, dan harga tidak sesuai.

Asuransi

Produk jasa berupa asuransi belakangan ini semakin populer karena ada banyak keuntungan yang bisa diberikan. Perlindungan terhadap bahaya di masa depan merupakan hal utama yang dilakukan oleh asuransi. Asuransi adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada tindakan, sistem, atau bisnis dalam hal perlindungan finansial (ganti rugi secara finansial) untuk jiwa, properti, kesehatan, dan lain sebagainya guna mendapatkan penggantian akibat adanya kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga seperti kematian, kehilangan, kerusakan ataupun sakit, dengan melibatkan pembayaran premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sebagai ganti polis yang menjamin perlindungan tersebut.

Dikemukakan oleh Muhammad (2006: 11), menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menurut ketentuan pasal 246, pertanggung adalah perjanjian dengan mana penanggung mengakibatkan diri kepada pertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya akibat dari evenemen.

Dari tujuan dan keuntungannya, sebuah asuransi tentunya memiliki cukup banyak manfaat. Meskipun demikian, masih banyak orang yang enggan ketika berhubungan dengan asuransi. Salah satu penyebabnya adalah proses klaim dari asuransi sulit dilakukan. Proses klaim yang berbelit menyebabkan orang enggan dan sering kali merasa tertipu meski mendaftarkan diri mereka di jasa asuransi terkemuka seperti Jiwasraya. Padahal, masalah penyebab klaim asuransi itu sulit dilakukan bukanlah karena asuransi itu menipu klien, melainkan karena klien yang tidak mengetahui bagaimana prosedur dan syarat cara klaim asuransi yang benar sehingga banyak yang merasa kesulitan.

Tertanggung adalah istilah bagi badan yang menyalurkan risiko, dan badan yang menerima risiko disebut penanggung. Perjanjian antara kedua badan ini disebut kebijakan. Kebijakan adalah sebuah kontrak legal yang menjelaskan setiap istilah dan kondisi yang dilindungi. Biaya yang dibayar oleh pihak tertanggung kepada pihak penanggung untuk risiko yang ditanggung disebut premi.

Dalam dunia asuransi ada 6 (enam) macam prinsip dasar asuransi yang harus dipenuhi, yakni:

1. *Insurable interest* (kepentingan untuk diasuransikan). Yaitu seseorang yang

mengasuransikan harus mempunyai kepentingan atas harta (objek) yang diasuransikan. Objek yang diasuransikan harus legal dan tidak melanggar hukum serta masuk dalam kategori layak.

2. *Utmost good faith* (itikad baik). Suatu tindakan untuk mengungkapkan secara akurat dan lengkap semua fakta material mengenai sesuatu yang akan diasuransikan baik diminta maupun tidak. Prinsip satu ini menjelaskan tentang risiko-risiko yang dijamin maupun yang dikecualikan, termasuk segala persyaratan dan kondisi pertanggungan secara jelas dan teliti.

3. *Proximate causa* (kausa proksimal). Suatu penyebab utama aktif dan efisien yang menimbulkan suatu kerugian dalam serangkaian kejadian. Ketentuan klaim dalam prinsip asuransi ini adalah apabila objek yang diasuransikan mengalami musibah atau kecelakaan, maka pihak asuransi mencari tahu sebab utama terjadinya rangkaian kecelakaan tersebut. Dari pertimbangan tersebut baru dapat ditentukan jumlah klaim yang diterima pemegang polis.

4. *Indemnity* (ganti rugi). Suatu mekanisme yang mengharuskan penanggung menyediakan kompensasi finansial (ganti rugi) dalam upaya menempatkan tertanggung dalam posisi keuangan yang ia miliki sesaat sebelum terjadinya kerugian (KUHD pasal 252, 253, dan dipertegas dalam pasal 278).

5. *Subrogation* (pengalihan hak atau perwalian). Yaitu pengalihan hak dari tertanggung kepada penanggung jika si penanggung telah membayar ganti rugi terhadap si tertanggung.

6. *Contribution* (kontribusi). Bila pihak tertanggung mengasuransikan suatu objek ke beberapa perusahaan asuransi, maka akan ada apa yang dinamakan kontribusi dalam pemberian proteksi dari masing-masing perusahaan tersebut.

Menurut Muhammad (2006: 139), asuransi terdiri dari berbagai jenis:

1. Asuransi jiwa, yaitu perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih, dengan pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan suatu pembayaran yang berdasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang diasuransikan.
2. Asuransi kesehatan, yaitu merupakan produk asuransi yang menangani masalah kesehatan tertanggung karena suatu penyakit, serta menanggung biaya proses perawatan, yang pada umumnya biayanya ditanggung perusahaan asuransi tersebut.

3. Asuransi kendaraan, yaitu jenis asuransi mobil, fokus terhadap kerusakan, kehilangan, cedera terhadap tertanggung dan orang lain yang disebabkan oleh tertanggung; merupakan salah satu produk asuransi umum.
4. Asuransi kepemilikan rumah dan properti, yaitu memberikan proteksi terhadap kehilangan atau kerusakan yang mungkin terjadi pada barang milik pribadi tertanggung; asuransi ini juga melindungi dari musibah kebakaran.
5. Asuransi pendidikan, yaitu alternatif terbaik dan solusi menjamin kehidupan yang lebih baik terutama pada pendidikan anak di masa depan.
6. Asuransi bisnis, yaitu layanan proteksi terhadap kerusakan, kehilangan maupun kerugian dalam jumlah besar yang mungkin terjadi pada bisnis seseorang.
7. Asuransi umum, yaitu proteksi terhadap risiko atas kerugian maupun kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum pada pihak ketiga.
8. Asuransi kredit, yaitu proteksi atas risiko kegagalan debitur untuk melunasi fasilitas kredit atau pinjaman tunai seperti modal kerja, kredit perdagangan, dan lain-lain.
9. Asuransi kelautan, yaitu pengalihan risiko baik untuk diri pengguna maupun barang bawaan yang menggunakan angkutan laut.
10. Asuransi perjalanan, yaitu bentuk proteksi kepada nasabah dengan jangka waktu pendek, yakni selama pembeli premi melakukan perjalanan hingga kembali pulang.

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu, dan klaim merupakan pernyataan tentang suatu fakta atau kebenaran sesuatu.

Menurut Budi (2012), klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung pada saat terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk diperiksa validitas dan didapatkan persetujuan sebelum kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung. Contoh klaim di sini adalah klaim meninggal dunia.

Klaim meninggal dunia adalah rangkaian proses pembayaran klaim karena tertanggung meninggal dunia pada masa pembayaran premi, yang

besarannya sesuai dengan yang tercantum pada polis sehingga memenuhi persyaratan administrasi dan legal. Proses klaim sering menjadi penyebab banyak orang enggan membeli asuransi dikarenakan proses yang berbelit-belit, tidak transparan, dan tidak sesuai perjanjian. Alhasil, banyak orang memandang pihak asuransi sebagai penipu. Padahal, masalah sebenarnya adalah ketidaktahuan klien akan prosedur dan syarat cara mengklaim asuransi tersebut. Masalah pertama adalah seorang klien tidak mengetahui cara klaim yang setiap produk itu berbeda cara persyaratannya ataupun mekanismenya. Masalah kedua terkait berbelit-belit, hal ini dikarenakan adanya perbedaan pengertian mengenai polis yang dibeli oleh klien. Sesungguhnya proses umum klaim asuransi bukanlah hal yang rumit. Proses klaim terbagi menjadi 3 (tiga) bagian yang sederhana: (1) melakukan pelaksanaan klaim; (2) melengkapi bukti dan juga dokumen klaim yang akan dibutuhkan; (3) pembayaran klaim dari pihak asuransi.

Klaim asuransi terdiri dari beberapa macam, yaitu:

1. Klaim ekspirasi atau jatuh tempo, yakni jika tertanggung hidup pada akhir masa asuransi.
2. Klaim meninggal dunia, yakni jika tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi.
3. Klaim cacat tetap total, yakni jika tertanggung menderita cacat tetap total dalam masa asuransi.

HASIL PENELITIAN

Untuk mendapatkan data pelayanan klaim meninggal dunia pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Palembang Kota, penulis melakukan observasi dan wawancara. Observasi dilakukan di kantor cabang PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Palembang Kota. Observasi dilakukan guna memperoleh data berupa dokumen dan hasil wawancara dengan objek yang terkait dengan penelitian ini. Adapun narasumber dalam wawancara adalah Bapak Lutfi Rizal (kepala cabang), Bapak Yusrizal (kasi pertanggungangan), Bapak Rizki (bagian pertanggungangan), Ibu Ellena (kasi keuangan dan umum), Bapak Sulaiman Evendi (manager area), Ibu Sri Gusniarti dan Bapak Eddy Muzakir (manager unit), serta Ibu Rinatra, Ibu Nurhayati, dan Bapak Jauhari (masyarakat selaku nasabah). Adapun data yang diperoleh akan dijelaskan dengan menggunakan metode wawancara langsung. Metode ini akan menganalisis pelayanan asuransi dan kepuasan nasabah.

Pelayanan Klaim Meninggal Dunia terhadap Kepuasan Nasabah (Ahli Waris)

Berdasarkan hasil analisis pelayanan klaim meninggal dunia terhadap kepuasan nasabah (ahli waris) pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Palembang Kota, didapati data-data yang nantinya diharapkan dapat menjawab permasalahan-permasalahan yang dihadapi, selain juga dapat menarik suatu kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh. Kajian ini menggunakan prinsip-prinsip pelayanan dalam Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003, dalam konteks pelayanan asuransi:

1. Kesederhanaan pelayanan

Kesederhanaan merupakan salah satu prosedur pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Kesederhanaan ini sangat menentukan keberhasilan mencapai tujuan dari pelayanan asuransi.

Hasil wawancara dengan Bapak Yusrizal menyebutkan:

“Pelayanan asuransi tentang klaim meninggal dunia disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti. Ketika nasabah datang ke kantor ingin mengajukan klaim, petugas akan langsung bertanya dengan ramah, sopan dan menjelaskan syarat-syarat yang dibutuhkan untuk pengajuan klaim meninggal dunia agar diikuti. Bila syarat-syarat yang diperlukan dengan penyampaian bahasa yang mudah dimengerti, maka nasabah harus mengikuti proses yang akan dilaksanakan sesuai SOP kepada nasabah.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Ibu Rinatra yang mengatakan:

“Kesederhanaan dalam penyampaian bahasa dalam pelayanan asuransi tentang klaim meninggal dunia di kantor cabang Palembang Kota sudah disampaikan oleh petugas. Saat (nasabah) datang, langsung (disambut petugas) dengan sigap dan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti, diikuti, dan juga dilaksanakan oleh nasabah sesuai SOP dengan didukung dengan kelengkapan syarat-syarat dalam pengajuan itu sendiri.”

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pada saat pelayanan asuransi tentang klaim meninggal dunia dilakukan sesuai SOP yang ada di PT Asuransi Jiwasraya, yakni kesederhanaan bahasa dalam penyampaian sehingga mudah diterima dan diikuti nasabah dalam mengumpulkan syarat-syarat pengajuan klaim untuk proses yang akan dilaksanakan para petugas pelaksana di kantor cabang Palembang Kota.

2. Kejelasan

Kejelasan merupakan keadaan jelas, kejernihan atau kegamblangan. Di sini pelayanan asuransi mempunyai kejelasan dalam penyampaian,

baik dalam persyaratan teknik dan administrasi, biaya pelayanan, maupun satuan kerja/pejabat yang bertanggung jawab dalam memberi pelayanan dan penyelesaian di keluhan/masalah/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan Bapak Yusrizal menyebutkan:

“Dalam penyampaian kepada nasabah terkait pelayanan asuransi, diberikan kejelasan tentang persyaratan teknis. Nasabah datang ke kantor cabang Palembang Kota dan menanyakan kepada petugas tentang syarat dalam proses pengajuan klaim meninggal dunia. Kemudian petugas menjelaskan tentang administrasi yang dibutuhkan nasabah dalam mengajukan klaim meninggal dunia sesuai SOP yang ada. Dalam pengajuan ini nasabah tidak akan dikenakan biaya pelayanan sama sekali. Petugas maupun satuan kerja/pejabat akan menyelesaikan suatu pengajuan klaim asuransi yang diterima. Lalu akan diproses sesuai dengan bagian dan bertanggung jawab dalam tugasnya dengan ketentuan pada Jiwasraya kantor cabang Palembang Kota.”

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Nurhayati, salah satu nasabah Jiwasraya yang mengajukan klaim asuransi, dengan mengatakan:

“Petugas Jiwasraya kantor cabang Palembang Kota sudah memberikan penjelasan tentang teknis pengajuan klaim meninggal dunia. Administrasi yang dibutuhkan harus lengkap dan biaya pelayanan tidak ada sama sekali yang dibebankan kepada nasabah dalam pengajuan klaim. Oleh karena itu, pelayanan di Jiwasraya sudah jelas sesuai harapan nasabah.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, kejelasan dalam pelayanan asuransi, baik dalam persyaratan teknis, administrasi dan biaya pelayanan di kantor maupun petugas Jiwasraya, sesuai dengan harapan nasabah

3. *Kepastian waktu*

Kepastian waktu di sini diartikan ketepatan waktu dalam pelayanan asuransi yang sesuai dalam peraturan yang telah ditentukan Jiwasraya.

Hasil wawancara dengan Bapak Rizki (pegawai pertanggunggaan) menyebutkan:

“Untuk melakukan klaim asuransi Jiwasraya, itu sudah mempunyai SOP. Jadi, untuk kepastian waktu/ketepatan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah harus seperti aturan yang sudah tertulis dalam SOP perusahaan.”

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Nurhayati, sebagai nasabah Jiwasraya, yang mengatakan:

“Untuk Jiwasraya, melakukan suatu klaim asuransi sesuai dengan SOP yang ada, yaitu 14 hari kerja untuk satu klaim.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pelayanan asuransi diklaim sesuai SOP, yaitu 14 hari kerja.

4. *Akurasi*

Akurasi berarti teliti, tepat, cermat, saksama, akurat. Akurasi adalah sifat yang menunjukkan ketepatan nilai. Jiwasraya mengklaim memiliki produk yang bagus dan bersaing dengan produk-produk sejenis, dan memiliki izin pihak terkait agar dapat diterima oleh masyarakat sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan.

Dijelaskan oleh Bapak Sulaiman Evendi selaku manager area di Demang Lebar Daun:

“Dalam penjualan produk yang ada di Jiwasraya, kita sebagai tenaga operasional harus tepat dalam melakukan penjualan teliti dalam menjelaskan suatu produk kepada nasabah agar tidak ada kendala di kemudian hari, baik tentang ketepatan nilai dalam salah satu produk maupun tentang produk yang benar-benar dibutuhkan nasabah sesuai kemampuannya.”

Salah satu nasabah, Bapak Jauhari, mengatakan dalam wawancara:

“Petugas asuransi yang menjual produk Jiwasraya harus menyampaikan dengan sebenar-benarnya nilai yang akan didapat dan saat melakukan tanya jawab siap dengan jawaban agar nasabah lebih yakin, teliti dalam menjelaskan kepada nasabah dan nasabah akan lebih cermat dalam membeli suatu produk dan siap membeli produk untuk selanjutnya.”

Berdasarkan hasil wawancara, akurasi dalam pelayanan asuransi sangat dibutuhkan guna kelancaran nasabah maupun perusahaan asuransi agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan, dalam hal ini masa asuransi sesuai dengan produk asuransi yang dibeli.

5. *Keamanan*

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Aman di sini aman dalam pembelian suatu proses dan produk pelayanan publik. Semua produk asuransi di Jiwasraya berada dalam pengawasan Otoritas Jasa Keuangan, dan status Jiwasraya adalah asuransi BUMN satu-satunya milik negara.

Bapak Lutfi Rizal, selaku kepala cabang Palembang Kota, mengatakan:

“Jiwasraya adalah perusahaan milik negara yang tingkat keamanan langsung di bawah Kementerian Keuangan dan Kementerian BUMN karena Jiwasraya perusahaan asuransi jiwa satu-satunya milik negara.”

Ibu Nurhayati, nasabah Jiwasraya, menyatakan:

“Jiwasraya ternyata satu-satunya perusahaan asuransi jiwa milik negara yang diawasi oleh OJK dan sangat baik.”

Semula Ibu Nurhayati dan sebagian masyarakat yang juga nasabah tidak mengetahui kalau Jiwasraya adalah asuransi aman, yaitu asuransi BUMN satu-satunya, asuransi jiwa milik negara.

Berdasarkan hasil wawancara, keamanan dalam proses dan produk pelayanan asuransi sudah sangat aman, dalam konteks ini Jiwasraya adalah satu-satunya asuransi jiwa milik negara.

6. Tanggung jawab

Secara umum, tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Dalam konteks ini pimpinan harus bertanggung jawab dalam penyelenggara pelayanan publik dalam menyelesaikan suatu klaim asuransi terhadap nasabah karena suatu klaim asuransi yang diajukan harus melalui dan izin pimpinan sebagai kepala kantor.

Dijelaskan oleh Bapak Yusrizal:

“Sebagai pimpinan yang mengepalai kantor cabang Jiwasraya Palembang Kota, tanggung jawab baik itu tentang isi kantor, pegawai, maupun pelayanan terhadap nasabah dalam menyelesaikan klaim asuransi, sangat besar.”

Dikonfirmasi oleh Bapak Sulaiman Evendi:

“Semua yang ada di kantor adalah tanggung jawab kepala cabang sebagai pimpinan.”

Berdasarkan hasil wawancara, tanggung jawab pimpinan sebagai kepala kantor penyelenggara pelayanan tergolong sangat besar.

7. Kelengkapan sarana prasarana

Kelengkapan sarana prasarana merupakan fasilitas yang memadai, peralatan kerja di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Palembang Kota terbilang lengkap sesuai dengan kebutuhan, baik untuk administrasi, alat tulis menulis, maupun perlengkapan kantor (seperti meja, kursi, komputer dan lain-lainnya).

Dijelaskan oleh Ibu Ellena sebagai kasi keuangan dan umum:

“Sarana prasarana yang ada di kantor cabang Palembang Kota harus lengkap sesuai kebutuhan, dengan didukung koneksi jaringan (internet) yang sangat dibutuhkan pada saat ini.”

Hal ini dibenarkan oleh Eddy muzakir:

“Di kantor Jiwasraya cabang Palembang Kota sarana prasarana sudah lengkap dilihat dari perlengkapan fasilitas yang digunakan oleh para pegawai dan tenaga operasional dalam melakukan pelayanan dan penjualan.”

Berdasarkan hasil wawancara, sarana prasarana yang ada di Jiwasraya kantor cabang Palembang Kota sudah baik untuk memenuhi kebutuhan pada saat ini dalam memberikan pelayanan publik.

8. Kemudahan akses

Kemudahan akses berkenaan dengan letak suatu kantor. Letak kantor harus didukung kemudahan akses sarana transportasi publik. Dengan demikian, kantor mudah dijangkau oleh masyarakat. Bentuk gedung yang mudah dikenali dan lingkungan yang baik juga sangat mendukung.

Dijelaskan oleh Ibu Ellena:

“Lingkungan gedung dan letak kantor Jiwasraya cabang Palembang Kota sangat strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat, karena terletak di pusat kota di Jalan Jenderal Sudirman No. 534 km 3,5 Palembang. Lingkungan gedung bersebelahan dengan sebuah sekolah dan resto, berseberangan letak dengan kantor Dinas Koperasi dan dua kantor bank, dan lainnya.”

Seorang nasabah, Ibu Rinatra, menyatakan:

“Kantor Jiwasraya cabang Palembang Kota mempunyai akses transportasi yang sangat strategis karena mudah dijangkau oleh masyarakat, dengan lingkungan yang baik dan memadai.”

Berdasarkan hasil wawancara, kemudahan akses kantor Jiwasraya cabang Palembang Kota sangat strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat dikarenakan terletak di pusat kota.

9. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan

Kedisiplinan, kesopanan, keramahan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam melaksanakan pelayanan. Petugas harus menjaga kedisiplinan dalam waktu, kesopanan dalam melayani (baik kepada nasabah maupun sesama rekan kerja), dan keramahan dengan bahasa, tutur sapa dalam mewujudkan pelayanan yang prima.

Dijelaskan oleh Bapak Yusrizal:

“Karyawan Jiwasraya di kantor cabang Palembang Kota harus melakukan 3K, yaitu kedisiplinan, kesopanan, keramahan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah maupun rekan kerja. Untuk mewujudkan karyawan yang berkualitas dan benar-benar ingin berkerja dalam tugas dengan 3K”.

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Eddy muzakir yang menyatakan:

“Karyawan di kantor Jiwasraya harus melakukan 3K. Terkadang kedisiplinan oleh para karyawan kurang dijaga, seperti jam istirahat yang sering molor waktu. Namun, dalam kesopanan dan keramahan sudah baik, dilihat dalam melakukan pelayanan kepada nasabah dan ke sesama rekan kerja.”

Berdasarkan wawancara, kesopanan dan keramahan petugas atau karyawan di kantor Asuransi Jiwasraya cabang Palembang Kota dalam menghadapi nasabah yang datang terbilang sudah baik. Hanya kedisiplinan yang harus dibenahi.

10. Kenyamanan

Kenyamanan adalah suatu kondisi perasaan seseorang yang merasa nyaman berdasarkan persepsi masing-masing individu. Nyaman merupakan suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa faktor kondisi lingkungan. Dari observasi peneliti, kenyamanan lingkungan kantor Jiwasraya cabang Palembang Kota sudah sesuai dengan tujuan untuk melakukan pelayanan yang maksimal.

Disebutkan oleh Bapak Sulaiman Evendi:

“Lingkungan dan letak kantor Jiwasraya cabang Palembang Kota, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, dijaga agar nyaman untuk melakukan pelayanan kepada nasabah yang datang dalam melakukan pengajuan klaim meninggal dunia. Kantor mempunyai ruang tunggu yang rapi, bersih dan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas memadai.”

Dikatakan oleh Ibu Rinatra, salah satu nasabah:

“Ketika datang ke kantor Jiwasraya untuk melakukan pengajuan klaim meninggal dunia, sangat nyaman. Pada saat masuk ke halaman sudah ada tempat parkir, saat masuk ke dalam kantor disambut dengan tegur sapa satpam yang sedang bertugas dan menanyakan keperluan datang ke kantor Jiwasraya, dan dipersilakan untuk menunggu di ruang tunggu yang nyaman dan sejuk sambil petugas memanggil karyawan yang bertugas.”

Berdasarkan wawancara, fasilitas kantor Jiwasraya cabang Palembang Kota sudah terbilang nyaman dan dirasakan langsung oleh nasabah.

Kepuasan Nasabah pada Pelayanan PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

1. Tingkat kinerja

Tingkat kinerja adalah porsi cara kerja dalam pelayanan untuk mendukung kepuasan terhadap nasabah agar nasabah merasa puas dengan pelayanan—dengan informasi yang jelas diberikan kepada nasabah, dan juga respons/tanggapan nasabah terhadap penjelasan yang diberikan—sehingga nasabah membeli ulang produk yang ditawarkan.

Dijelaskan oleh Bapak Yusrizal:

“Dalam menjaga kinerja, para pegawai sudah seharusnya diupayakan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, dengan informasi yang sebenar-benarnya agar nasabah mendapatkan respons yang baik, dan bisa membeli kembali produk-produk yang ada di Jiwasraya.”

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Rinatra yang mengatakan:

“Karyawan Jiwasraya sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dengan informasi yang akurat saat nasabah membutuhkan informasi dalam pelayanan klaim meninggal dunia. Dengan rasa puas yang didapat oleh nasabah, sejauh ini tanggapan untuk membeli kembali bisa dilakukan kembali.”

Berdasarkan wawancara, tingkat kinerja karyawan di kantor cabang Palembang Kota sudah baik, dilihat dari nasabah yang sudah merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang diberikan.

2. Tingkat harapan

Tingkat harapan merupakan keinginan yang akan dicapai. Dalam hal ini harapan Jiwasraya kepada nasabah tatkala memberikan penjelasan tentang produk dan layanan sehingga nasabah merasa puas. Dalam hal ini karyawan Jiwasraya tidak membedakan status dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Sesuai standar, pelayanan yang diberikan oleh Jiwasraya pun harus lebih cepat.

Dijelaskan oleh Bapak Yusrizal:

“Harapannya, dalam memberikan kepuasan nasabah, pelayanan yang cepat sangat diinginkan. Namun, ini pun harus dilihat lagi dari suatu klaim yang diajukan, apakah sudah sesuai teknis administrasi yang telah ditentukan dalam SOP.”

Adapun persyaratan pengajuan klaim meninggal dunia di Jiwasraya adalah sebagai berikut:

- a) Polis yang diklaim nasabah (ahli waris).
- b) Surat keterangan meninggal dunia yang dikeluarkan instansi pemerintahan yang berwenang.
- c) Surat keterangan sebab meninggal dunia yang dikeluarkan oleh dokter yang memeriksa jenazah atau yang merawat tertanggung.
- d) Tanda bukti dari tertanggung dan penerima faedah.
- e) Berita acara dari kepolisian bila meninggal dunia disebabkan kecelakaan.
- f) Formulir pengajuan klaim yang harus diisi dan ditandatangani oleh penerima faedah asuransi.

Dengan mengacu pada persyaratan di atas, Jiwasraya memberlakukan persamaan dalam memberikan pelayanan. Tentang kecepatan dalam melakukan pembayaran klaim, hal ini dilihat dari kelengkapan atau pemenuhan syarat-syarat yang diajukan.

“Semakin lengkap dan cepat dipenuhi, maka akan cepat pula pembayaran kepada penerima faedah,” jelas Bapak Yusrizal.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Sri Gusniarti dari manager unit Jiwasraya:

“Dalam pengajuan klaim asuransi sebenarnya harus sesuai dengan SOP, namun terkadang persyaratan yang dibutuhkan masih ada yang kurang (dipenuhi nasabah). Jadi, dalam pelayanan terkesan berbelit-belit dan dipersulit.”

Berdasarkan wawancara, tingkat harapan dalam pelayanan yang tidak membedakan status dan melakukan pelayanan yang cepat di kantor Jiwasraya cabang Palembang Kota tergantung dari pemenuhan persyaratan oleh nasabah Jiwasraya. Adanya persyaratan yang kurang dilengkapi nasabah dikesankan oleh pihak nasabah sebagai tindakan pelayanan berbelit-belit dan mempersulit. Padahal, kesan atau respons nasabah ini tidak tepat.

PEMBAHASAN

Pelayanan

Dalam memajukan perusahaan asuransi, hal yang paling penting diperhatikan adalah nasabah. Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan agar nasabah merasakan kepuasan. Pelayanan nasabah di sini lebih ditekankan pada bentuk perlindungan asuransi yang diperlukan. Oleh karena itu, pelayanan terhadap nasabah merupakan bentuk tindakan yang sangat penting dilakukan Jiwasraya kepada nasabah agar para nasabah mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan yakin pada status Jiwasraya sebagai perusahaan asuransi jiwa satu-satunya milik negara.

Berikut ini adalah hasil-hasil analisis penelitian dengan menyesuaikan dari beberapa teori yang bersangkutan dengan indikator penelitian mengenai pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003:

1. Kesederhanaan pelayanan;
2. Kejelasan:
 - a. Teknis dan administrasi;
 - b. Tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan;
 - c. Biaya layanan;
3. Kepastian waktu pelayanan;
4. Akurasi;
5. Keamanan;
6. Tanggung jawab;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana;
8. Kemudahan akses;
9. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan;
10. Kenyamanan.

Indikator Penelitian mengenai Pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

1. Kesederhanaan pelayanan

Kesederhanaan pelayanan merupakan prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.

Kesederhanaan pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan tentang klaim meninggal dunia dilakukan sesuai SOP yang ada di PT Asuransi Jiwasraya dengan tujuan agar nasabah merasa puas dalam mengajukan klaim. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kesederhanaan pelayanan dilakukan dengan penyampaian menggunakan bahasa yang mudah diterima dan diikuti nasabah, yakni dalam hal mengumpulkan syarat-syarat pengajuan klaim untuk proses yang akan dilakukan para petugas pelaksana di kantor cabang Palembang Kota. Kesederhanaan tersebut sudah dirasakan sangat baik, walaupun terkadang ada bahasa dalam penyampaian dalam menjelaskan teknis yang sulit dimengerti oleh nasabah. Hanya saja, pihak Jiwasraya dalam hal ini tetap berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam pelayanan asuransi, baik dalam persyaratan teknis, administrasi dan biaya pelayanan di kantor maupun terkait petugas Jiwasraya, dirasakan sesuai dengan harapan nasabah. Aspek kejelasan harus ada ketika menyampaikan informasi atau keterangan kepada nasabah.

a) Persyaratan teknis dan administrasi publik.

Kejelasan dalam hal ini penting agar apabila ada pengajuan klaim, pelayanan harus benar-benar berjalan dengan baik, di samping pula mudah disampaikan kepada nasabah ketika melakukan klaim di kantor cabang Palembang Kota. Jika ada pelayanan teknis dan administrasi yang tidak sesuai dengan SOP, maka dalam pelayanannya pun tidak akan berjalan sesuai waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, baik petugas dan nasabah harus sama-sama memenuhi prosedur teknis dan administrasi yang ditetapkan.

b) Satuan kerja/pejabat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/masalah/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Untuk pelayanan terhadap nasabah dalam menyelesaikan suatu klaim, pegawai yang

menangani ini harus sangat sigap dan profesional sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan perusahaan. Bila ada kendala dalam satuan kerja (semisal cuti atau hari libur), maka pelayanan akan terhambat. Di sinilah pentingnya keberadaan petugas atau yang mewakili.

- c) Biaya layanan. PT Asuransi Jiwasraya (Persero) memberikan layanan gratis dalam melayani suatu klaim atau keluhan nasabah. Saat penelitian diketahui bahwa tidak adanya biaya apa pun yang dibayarkan nasabah terkait pelayanan, kecuali klaim kehilangan polis asli.

3. Kepastian waktu

Kepastian waktu pelayanan asuransi jiwa adalah 14 hari kerja. Pelayanan di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) mempunyai SOP dalam melayani klaim yang diajukan berikut syarat-syarat yang harus dilengkapi nasabah.

Adapun persyaratan pengajuan klaim meninggal dunia adalah sebagai berikut:

- a) Polis yang diklaim nasabah (ahli waris).
- b) Surat keterangan meninggal dunia yang dikeluarkan instansi pemerintah yang berwenang.
- c) Surat keterangan sebab meninggal dunia yang dikeluarkan oleh dokter yang memeriksa jenazah atau yang merawat tertanggung.
- d) Bukti polis dalam keadaan aktif.
- e) Tanda bukti diri dari tertanggung dan penerima faedah (ahli waris).
- f) Berita acara dari kepolisian bila meninggal dunia disebabkan kecelakaan.
- g) Formulir pengajuan klaim yang diisi dan ditandatangani oleh penerima faedah asuransi.

4. Akurasi

Akurasi dalam pelayanan asuransi sangat dibutuhkan guna kelancaran nasabah maupun perusahaan asuransi. Akurasi merupakan hal yang penting agar tidak ada yang merasa dirugikan terkait masa asuransi dan produk asuransi yang diambil nasabah. Produk layanan publik harus diterima dengan benar, tepat, dan sah. Jiwasraya mempunyai produk yang bagus dan bisa bersaing dengan produk-produk pesaing saat ini. Semua produk memiliki izin, dan mendapatkan pengawasan dari pihak berotoritas. Hal ini karena banyak perusahaan asuransi yang menjanjikan hasil akhir menggiurkan

tapi ternyata tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Saat ini semua perusahaan yang bergerak di bidang pengelola keuangan sangat diamati oleh Otoritas Jasa Keuangan. Dalam konteks ini, Jiwasraya tergolong perusahaan yang sehat, di samping pula menyandang status sebagai perusahaan asuransi jiwa satu-satunya milik negara (BUMN) sehingga sangat baik dari segi keamanan.

6. Tanggung jawab

Pimpinan adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian pelayanan. Dalam pelayanan publik, sangat besar dan berpengaruh apabila seorang pimpinan tidak bisa bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan. Alhasil, perusahaan bakal segera menggantikan pimpinan dengan figur baru agar pelayanan terhadap kepuasan nasabah tetap terpenuhi.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana prasarana yang ada di Jiwasraya kantor cabang Palembang Kota terbilang sudah baik bila dikaitkan dengan kebutuhan melayani publik. Di antaranya adalah tersedianya sarana dan prasarana peralatan kerja dan pendukung lainnya dengan dilengkapi sarana penyediaan telekomunikasi dan informatika. Sarana dan prasarana itu disesuaikan dengan keperluan saat ini. PT Asuransi Jiwasraya (Persero) telah melakukan pelayanan sistem online. Memang ada kondisi yang harus diantisipasi terkait sistem online ini. Apabila jaringan server mati, maka semua sistem akan mati. Padahal, sarana ini sangatlah penting untuk membantu pegawai dan nasabah Jiwasraya.

8. Kemudahan akses

Kemudahan akses kantor Jiwasraya cabang Palembang Kota sangat strategis karena mudah dijangkau oleh masyarakat. Terletak di pusat kota, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dicapai oleh masyarakat dan dapat diakses dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi. Kantor cabang Jiwasraya Palembang Kota berada di tengah kota, yakni di Jalan Jenderal Sudirman No.534 km 3,5 Palembang. Akses untuk layanan online terbilang baik.

9. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan

Kedisiplinan, kesopanan, keramahan wajib bagi petugas/karyawan di kantor Jiwasraya cabang

Palembang Kota ketika menghadapi nasabah. Untuk kesopanan dan keramahan dalam menghadapi nasabah yang datang, hasilnya terbilang baik, sedangkan untuk kedisiplinan masih harus ada pembenahan. Pegawai di kantor dan bagian pemasaran sebenarnya ketika memberikan pelayanan ditekankan untuk bersikap disiplin, tepat waktu saat masuk dan pulang kerja; selain itu, ditekankan untuk bersikap sopan dalam berpakaian dan melayani nasabah, santun dalam menghadapi nasabah dan rekan kerja. Demikian pula, ditekankan untuk bersikap ramah dan ikhlas ketika memberikan pelayanan. Bagaimanapun juga, dengan bersikap disiplin, sopan dan ramah, nasabah pun akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

10. Kenyamanan

Kantor cabang Jiwasraya Palembang Kota mempunyai lingkungan pelayanan yang tertib dan teratur. Kantor menyediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi, bersih, lingkungan yang indah dan sehat, serta kelengkapan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah. Dengan kenyamanan yang terlaksana ini, seyogianya Jiwasraya dapat terus menjaga rasa nyaman dalam memberikan pelayanan bagi nasabah. Adapun pelayanan ke nasabah Jiwasraya terdiri dari:

- a) Pelayanan umum, yaitu pelayanan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat.
- b) Pelayanan pendukung, yaitu pelayanan yang diberikan sebagai pelengkap untuk kepuasan masyarakat.
- c) Pelayanan tambahan, yaitu pelayanan untuk meningkatkan nilai pelayanan yang membedakan dengan pelayanan pesaing.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah sangat berhubungan dengan mutu dari produk yang ditawarkan oleh perusahaan (Kotler dan Keller, 2007). Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan karena nasabah akan membeli ulang atas produk/jasa perusahaan.

Dalam penelitian ini, nasabah adalah individu atau kelompok yang menjamin yang menjamin hubungan bisnis dengan perusahaan asuransi. Nasabah dapat berupa calon pemegang polis (prospek) maupun mantan pemegang polis (Nasution, 2010). Menurut Tjiptono (2004), indikator kepuasan nasabah adalah:

1. Tingkat kinerja

- a. Kepuasan pelayanan;
- b. Informasi yang jelas;
- c. Ketanggapan/respons;

2. Tingkat harapan

- a. Tidak membeda-bedakan status;
- b. Pelayanan lebih cepat.

Dalam penelitian ini, indikator kepuasan nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat kinerja

Dalam hal kinerja pegawai melakukan pelayanan, ditemukan hasil yang sangat mendukung kepuasan nasabah.

- a) Puas dengan pelayanan. Nasabah merasa puas datang ke kantor Jiwasraya dengan pelayanan yang sigap dan cepat sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Jiwasraya, nasabah merasa puas.
- b) Informasi yang jelas. Semua informasi tentang Jiwasraya bisa dilihat dari media massa, media online, ataupun mengakses langsung ke kantor cabang, baik itu tentang klaim maupun tentang produk-produk yang ditawarkan.
- c) Ketanggapan/respons. Dalam hal ini Jiwasraya sangat mengharapkan respons baik nasabah. Respons baik nasabah mengindikasikan nasabah merasa nyaman dan berpotensi membeli ulang produk asuransi dari Jiwasraya, bahkan tak menutup kemungkinan akan ikut mempromosikan kepada kerabat terdekat.

2. Tingkat harapan

Dalam hal ini Jiwasraya berharap nasabah akan mendapatkan kepuasan, baik tentang produk maupun tentang layanan terhadap nasabah yang diberikan melalui kinerja pegawainya.

- a) Tidak membeda-bedakan status. Dalam memberikan layanan agar nasabah merasa puas, pegawai Jiwasraya bersikap sama rata dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah. Hal ini bertujuan agar nasabah merasa nyaman dan aman untuk membeli kembali produk untuk selanjutnya. Bila sebaliknya yang terjadi, nasabah akan enggan untuk melakukan pembelian ulang dikarenakan pelayanan yang kurang baik.
- b) Pelayanan lebih cepat. Apabila syarat yang ditentukan oleh Jiwasraya dipenuhi nasabah, maka suatu pengajuan klaim tebus, tahapan, ataupun ekspirasi akan cepat diproses sesuai

SOP. Dalam hal ini nasabah pun tidak perlu mengajukan komplain ke perusahaan, terkecuali memang ada kejadian yang tidak sesuai waktu yang dijanjikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang analisis pelayanan klaim meninggal dunia terhadap kepuasan nasabah (ahli waris) pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Palembang Kota, maka dapat diambil kesimpulan bahwa dalam pelayanan klaim meninggal dunia terhadap nasabah pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Palembang Kota sudah berlangsung secara optimal dalam pelaksanaan dengan konteks indikator pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003, dan berpedoman pada SOP yang sudah ada di PT Asuransi Jiwasraya (Persero). Perusahaan dapat melakukan: (1) memberikan informasi yang jelas tentang syarat-syarat yang diperlukan kepada ahli waris, dan (2) pelayanan klaim meninggal dunia disertai pembayaran lebih cepat. Akan tetapi, di sisi yang lain, ada perasaan ketidakpuasan sebagian nasabah yang disebabkan adanya dampak ketika pengajuan klaim tidak/belum disertai pemenuhan kelengkapan persyaratan. Penolakan pembayaran klaim akibat adanya syarat yang tidak lengkap yang diajukan nasabah (ahli waris), dipandang sebagai tindakan Jiwasraya mempersulit waktu pembayaran kepada nasabah (ahli waris).

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari.** (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Budi, Herawan.** (2012). *Klaim Bruto Asuransi*. Jakarta: Asosiasi Asuransi Umum Indonesia
- Gaol, Jimmy L.** (2008). *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo
- Greenberg, Paul.** (2010). *CRM at the Speed of Light*. Edisi ke-4. India: McGraw Hill
- Hadijah, Siti.** (2017). "Jenis dan Macam-macam Risiko Asuransi yang Wajib Diketahui". Diakses dari <https://www.cermati.com/artikel/jenis-dan-macam-macam-risiko-asuransi-yang-wajib-diketahui>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993** tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003** tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Muhammad, Abdulkadir.** (2006). *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Kotler, Amstrong.** (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.** (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Indeks
- (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 Jakarta: Erlangga
- Nasution, M. Nur.** (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Peraturan Menteri Nomor 36** Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan
- Satzinger, J.W., Jackson, R.B., dan Burd, S.D.** (2010). *System Analysis and Design in A Changing World*. Boston, MA: Course Technology
- Sinambela, Lijan Poltak.** (2011). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono.** (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sunarti. (2008). *Sistem dan Manajemen Perbankan Indonesia*. Malang: NN Press

Tjiptono, Fandy. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan ke-4. Yogyakarta: Ekonisia