

KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KLAIMEN ASURANSI KECELAKAAN PADA PT JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG BALI

Anak Agung Ayu Mirah Kencanawati
Sagung Mas Suryaniadi
Ni Nyoman Supiatni
Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
Kampus Bukit Jimbaran, Bali, Telp. (0361)701781

Abstrak: Pelayanan prima merupakan ujung tombak perusahaan. Dalam konsep pelayanan prima terdapat empat unsur pokok, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dipersepsikan, maka semakin meningkat kepuasan masyarakat.

Dimensi kualitas pelayanan jasa adalah Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi jaminan adalah kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dimensi empati yaitu akses, komunikasi, dan pemahaman terhadap pelanggan. Bukti fisik berhubungan dengan penampilan fisik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pencapaian kualitas pelayanan prima terhadap klaimen asuransi kecelakaan pada PT Jasa Raharja (Persero) dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan terhadap klaimen asuransi kecelakaan pada PT Jasa Raharja (Persero). Jumlah responden 79 orang dan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Kesimpulan dari pembahasan adalah kualitas pelayanan prima yang diberikan kepada klaimen PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali adalah "Baik" (berkualitas) dengan rata-rata (*mean*) sebesar 4,16. Kualitas pelayanan prima yang terbaik adalah keandalan yang memperoleh nilai paling tinggi dengan nilai rata-rata yaitu 4,23, sedangkan kualitas yang memiliki penilaian paling rendah adalah empati. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata hanya sebesar 4,09 serta terdapat pula dua variabel yang masih perlu untuk ditingkatkan yaitu dimensi daya tanggap yang hanya memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,97 dan dimensi empati yang juga memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,97.

Kata kunci: Pelayanan prima, klaimen, Asuransi kecelakaan

Quality of Prime Services towards Accident Insurance Claimer at PT Jasa Raharja (Persero) of Bali Branch

Abstract: Prime service is like a point of spear in a company. In a view of prime service, there are four main elements, viz. quickness, accuracy, friendliness, and conformity. The higher the quality of services perceived, the higher the satisfaction of the community received.

The dimensions of the quality of service are reliability, responsiveness, guarantee, empathy, and physical evidence. Dimensions of guarantee are competence, good manner, and credibility. Dimension of empathy are access, communication, and understanding towards customers. Physical evidence is related to physical performance.

The objective of the present research is to know the degree of achievement of the prime service quality to accident insurance claimer at PT Jasa Raharja (Persero); and to know the quality of service, which is still to be increased towards accident insurance claimer at PT Jasa Raharja (Persero). There are 79 persons are gathered as the respondents and they are analysed using descriptive statistics.

The conclusion of the discussion is that quality of prime service given to the claimer at PT Jasa Raharja (Persero) Bali Branch is good (having quality) with the mean (average) of 4.16. The best prime service given is reliability which gets the higher score with the means of 4.23. Mean while the quality of service which has the lowest score is empathy indicated by the average of 4.09, and also there are two variables which need to be

increased,i.e.,responsiveness which only gets the average of 3.97 and dimension of empathy which gets the average (mean) of 3.97.

Key words: prime service, claimer, accident insurance.

PENDAHULUAN

Pelayanan prima merupakan ujung tombak perusahaan dalam menjual dan memperkenalkan produk/jasa yang dimiliki perusahaan. Ruslan (2003 : 260) menyatakan “pelayanan prima berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya (konsumen)”. Pelayanan tersebut juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar. Elhaitammy dikutip oleh Ruslan (2003 : 261), pelayanan unggul/prima merupakan suatu sikap atau tatacara pihak *customer service* dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Dalam konsep pelayanan prima terdapat empat unsur pokok, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dipersepsikan, maka semakin meningkat kepuasan masyarakat. Kepuasan pelayanan yang diperoleh diharapkan berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik diantaranya berdampak pada loyalitas masyarakat, menekan biaya komunikasi, pemasaran, penjualan dan layanan serta meningkatkan kepercayaan dari mitra kerja. Satu hal yang terpenting adalah pemberian kualitas pelayanan yang optimal akan mampu meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan di mata masyarakat terus meningkat pula. Kasmir (2008 : 3) menyatakan “faktor utama yang sangat memberi pengaruh adalah sumber daya manusia” artinya, peran manusia (karyawan) yang memberikan pelayanan merupakan faktor utama dalam melayani disamping dukungan dari sarana prasarana serta kualitas produk yang ditawarkan.

Dimensi kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut: 1) *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan; 2) *responsiveness* (daya tanggap) yaitu respons atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik; 3) *assurance* (jaminan) yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan dengan baik, keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik. Dimensi jaminan (*assurance*) ini terdapat unsur-unsur sebagai berikut: (a) *competence* (kompetensi), keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki *customer service* dalam memberikan layanan kepada pelanggan, (b) *courtesy* (kesopanan), keramah-tamahan, perhatian dan sikap yang sopan, (c) *credibility* (kredibilitas), berkaitan dengan nilai-nilai kepercayaan, reputasi, prestasi yang positif dari pihak yang memberikan layanan; 4) *empathy* (empati), yaitu merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Dimensi *empathy* ini terdapat unsur-unsur lainnya yang terkait, yaitu (a) *access* (akses), kemudahan memanfaatkan dan memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan (b) *communication* (komunikasi), kemampuan dalam komunikasi untuk penyampaian pesan, dan informasi kepada pelanggannya melalui berbagai media komunikasi, yaitu personal kontak, media publikasi/promosi, telepon, korespondensi, faximili, dan internet (c) *understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan), kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan serta mampu menangani keluhan para pelanggannya; 5) *tangible* (bukti fisik) yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *office lobby* atau *front office* yang representatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

Pelayanan prima juga dijadikan sebagai senjata utama dalam lembaga asuransi. Perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang melakukan pengumpulan dana dari masyarakat dengan menjual janjinya untuk memberikan ganti rugi dalam hal kerugian yang

tidak diharapkan. PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali merupakan salah satu perusahaan asuransi di Indonesia. Perusahaan ini berstatus BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Jasa Raharja berfokus pada asuransi kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum dengan jenis jaminan yang diberikan adalah asuransi kecelakaan penumpang alat angkutan umum dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga sebagaimana diatur dalam UU No. 33 dan 34 tahun 1964. Penyelesaian santunan didasarkan atas data kecelakaan yang diperoleh dari mitra kerja karena hal tersebutlah yang menjadi landasan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Indonesia berupa pemberian santunan. Jasa Raharja dengan motto “Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan” mengharapkan dapat memberikan kepuasan kepada setiap klaim yang diajukan oleh masyarakat dengan memberikan pelayanan secara prima (optimal) yaitu pihak kepolisian khususnya unit kecelakaan lalu lintas.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dipandang perlu untuk mengadakan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Prima terhadap Klaimen Asuransi Kecelakaan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah bagaimanakah kualitas pelayanan prima terhadap klaimen asuransi kecelakaan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pencapaian kualitas pelayanan prima terhadap klaimen asuransi kecelakaan pada PT Jasa Raharja (Persero) dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan terhadap klaim asuransi kecelakaan pada PT Jasa Raharja (Persero). Jumlah responden 79 orang dan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif SPSS versi 16.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, maka karakteristik responden akan diterangkan frekuensi yang muncul berdasarkan 4 (empat) karakteristik yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Penjabaran keempat karakteristik responden dijelaskan sebagai berikut.

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Dari 79 orang responden yang menilai kualitas pelayanan prima di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali sebagian besar adalah laki-laki yaitu sebanyak 48 orang atau 61 % dan sisanya perempuan.

b. Karakteristik responden berdasarkan umur

Dari 79 orang responden yang menilai kualitas pelayanan prima di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali diketahui bahwa klaimen terbanyak berasal dari rentang umur 16 sampai 20 tahun yaitu sebanyak 15 orang dengan persentase 19%.

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Dari 79 orang responden sebagian besar berpendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 39 orang atau 49 %

c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Dari 79 orang responden yang menilai kualitas pelayanan prima di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali sebagian besar responden berasal dari kalangan pelajar, mahasiswa, buruh, petani yaitu sebanyak 30 orang atau 38 %.

Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada kuesioner yang disebarkan kepada 79 orang responden, maka diperoleh nilai koefisien korelasi setiap butir instrumen yang digunakan ternyata $> 0,3$ maka butir instrumen yang digunakan dinyatakan valid. Skor yang mempunyai validitas tertinggi adalah butir 13 (tiga belas) dengan koefisien korelasi 0,741 dan skor paling rendah adalah butir 2 (dua) dengan koefisien korelasi 0,520.

Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji reliabilitas kuesioner, diperoleh hasil bahwa setiap butir instrumen memperoleh nilai *Alpha Cronbach* $> 0,6$ maka dapat dinyatakan pertanyaan adalah reliabel (andal).

Analisis deskriptif Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Klaimen Asuransi Kecelakaan Pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali

- a. Pelayanan di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali dilakukan tanpa membedakan antara korban/ahli waris korban.

Diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 dan jika dipresentasikan menjadi 31,6%, setuju sebanyak 44 orang atau 55,7%, sedangkan jawaban cukup sebanyak 7 orang 8,9% dan terakhir jawaban kurang setuju sebanyak 3 orang dengan presentasi 3,8%. Tidak ada klaimen yang menjawab sangat tidak setuju dengan pertanyaan ini. Dengan demikian, kualitas pelayanan prima yang diterapkan perusahaan dengan komitmen tanpa membedakan antara korban ataupun ahli waris korban adalah “Baik” (berkualitas) dan untuk itu perlu dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi. Hal tersebut telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Proses pelayanan diharapkan dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi.

- b. Himbauan penyelesaian santunan tanpa calo pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali

Persepsi klaimen yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang dengan presentasi sebanyak 40,5%, kemudian setuju sebanyak 38 presentasinya 48%, cukup sebanyak 8 dengan presentasi 10%, dan penilaian kurang setuju sebanyak 1 orang presentasinya 1,3%. Pada pertanyaan ini tidak terdapat klaimen yang menjawab sangat tidak setuju, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan prima melalui cara petugas dalam melakukan himbauan untuk menyelesaikan setiap proses santunan adalah “Baik” (berkualitas). Tentunya telah memenuhi standar yang ditentukan perusahaan. Diharapkan hal ini tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi.

- c. Pelayanan PT Jasa Raharja (Persero) cabang Bali dilakukan sesuai sistem dan prosedur yang telah diinformasikan kepada masyarakat.

Persepsi klaimen yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang dan jika dipresentasikan menjadi 36,70%, setuju sebanyak 42 orang dengan presentasi 53,20%, cukup sebanyak 7 atau 8,90% dan kurang setuju sebanyak 1 orang dengan presentasi 1,20%. Tidak ditemukan jawaban klaimen yang menyatakan sangat tidak setuju. Perolehan presentasi tersebut mencerminkan bahwa standar pelayanan prima yang dilakukan melalui adanya relevansi antara kebenaran proses pelayanan terhadap informasi yang diberikan dapat dinyatakan “Baik” (berkualitas). Kualitas ini sangat perlu untuk dipertahankan dan tentunya ditingkatkan agar lebih memuaskan klaimen yang datang.

- d. Ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali

Persepsi klaimen yang menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang atau jika dipresentasikan menjadi 43,04%, setuju sebanyak 42 orang dengan presentasi 53,16%, sedangkan jawaban cukup sebanyak 3 orang dengan presentasi 3,80%. Tidak terdapatnya pernyataan kurang setuju dan sangat tidak setuju menandakan bahwa memang benar pelayanan di Jasa Raharja tersebut dilakukan sesuai standar pelayanan perusahaan. Hal tersebut menandakan kualitas pelayanan prima melalui ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan dinilai “Baik” (berkualitas), jadi patut untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

- e. Sikap petugas semangat, energik dan kesediaan mendengar keluhan klaimen pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali

Berdasarkan hasil analisis diperoleh sebanyak 24 orang klaimen menjawab sangat setuju dan jika dipresentasikan menjadi 30,38%, 46 orang atau 58,23% dengan jawaban setuju, 9 orang atau 11,39% menjawab cukup. Tidak ada klaimen yang menjawab kurang setuju dan sangat tidak setuju dengan pertanyaan ini. Dengan perolehan tersebut artinya penerapan standar pelayanan prima melalui sikap/*attitude* petugas dalam menghadapi klaimen telah diterapkan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan prima tergolong “Baik” (berkualitas) diharapkan tetap dipertahankan serta lebih ditingkatkan lagi.

- f. Petugas aktif dalam memberikan bantuan dalam proses kelengkapan berkas pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali

Klaimen yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang dan jika dipresentasikan menjadi 26,58%, setuju sebanyak 39 orang dengan presentasi 49,37%, cukup sebanyak 15 atau 18,99% dan pendapat kurang setuju sebanyak 4 orang dengan presentasi 5,06%. Untuk jawaban sangat tidak setuju adalah 0% maka, dapat dikatakan bahwa penerapan standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan telah terlaksana melalui keaktifan petugas dalam memberikan bantuan terhadap klaimen. Kualitas pelayanan prima yang telah dinilai “Baik” (berkualitas) agar dipertahankan atau ditingkatkan lagi.

- g. Petugas PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali selalu waspada dan tanggap kecelakaan di wilayah kerja

Sikap kewaspadaan dan tanggap dari petugas diberi apresiasi melalui jawaban klaimen yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang dan jika dipresentasikan menjadi 25,32%, setuju sebanyak 48 orang atau 60,76%, sedangkan cukup sebanyak 11 orang atau 13,92%. Kualitas pelayanan prima dapat dinyatakan “Baik” (berkualitas) dengan tidak terdapatnya jawaban kurang setuju dan sangat tidak setuju dari klaimen, ini menandakan petugas berhasil memenuhi standar pelayanan yang ditentukan perusahaan. Kualitas pelayanan prima tersebut pantas untuk dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi.

- h. Penyampaian Informasi secara cepat, jelas dan dengan bahasa yang mudah dimengerti pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali

Melalui persepsi klaimen diketahui bahwa klaimen yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang dengan presentasi 26,58%, kemudian setuju sebanyak 45 orang atau 56,96%, cukup sebanyak 12 orang atau 15,19% dan kurang setuju hanya 1 orang dengan presentasi 1,27%. Tidak terdapat klaimen yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pertanyaan ini, dengan demikian petugas telah melakukan tugasnya sesuai standar pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan prima melalui tata cara penyampaian informasi secara cepat, jelas dan dengan bahasa yang mudah dimengerti dapat dinyatakan “Baik” (berkualitas) dan tentu saja hal tersebut patut untuk dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi.

- i. Sopan santun dan ramah tamah dalam pelayanan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali

Adapun persepsi klaimen yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang dengan presentasi yaitu 17,72%, setuju sebanyak 54 orang atau 68,35%, cukup sebanyak 10 orang atau 12,66% dan terakhir jawaban kurang setuju sebanyak 1 orang dengan presentasi 1,27%. Untuk jawaban sangat tidak setuju tidak terdapat pada pertanyaan ini, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan prima melalui sopan santun dan keramah-tamahan petugas dalam pemberian pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang ditentukan perusahaan. Kualitas pelayanan prima dikategorikan “Baik” (berkualitas) dan untuk itu perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi.

- j. Kejujuran, kebijaksanaan dan penyelesaian santunan yang dapat dipercaya pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali

Pada pertanyaan ini diperoleh sebanyak 20 orang dengan presentasi sebanyak 25,32% menjawab sangat setuju, 49 orang atau 62,03% menyatakan setuju, sedangkan untuk jawaban cukup sebanyak 10 orang dengan presentasi 12,66%. Tidak ada klaimen yang menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju dengan pertanyaan ini. Dapat dinyatakan bahwa komitmen perusahaan mengenai standar pelayanan dengan menerapkan pelayanan secara jujur, bijaksana dan dapat dipercaya adalah benar adanya. Maka kualitas pelayanan prima dapat dikatakan “Baik” (berkualitas) dan untuk itu perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi.

- k. Ketelitian petugas PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali dalam pengecekan kasus kecelakaan

Melalui pertanyaan ini, diperoleh klaimen yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang dan jika dipresentasikan sebanyak 30,38%, setuju sebanyak 47 orang atau 59,49%, cukup sebanyak 7 orang atau 8,86% dan untuk jawaban kurang setuju sebanyak 1 orang dengan presentasi 1,27%. Dengan tidak terdapatnya klaimen yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pertanyaan ini, maka dapat dikatakan bahwa penerapan standar pelayanan yang mengutamakan kualitas pelayanan prima dalam bentuk ketelitian petugas dalam melakukan pengecekan terhadap keabsahan/kebenaran kasus kecelakaan adalah “Baik” (berkualitas) dan untuk itu perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi.

l. Kemudahan dalam memanfaatkan layanan jasa di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali

Klaimen yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang dan jika dipresentasikan menjadi 18,99%, setuju sebanyak 48 orang dengan presentasi 60,76%, cukup sebanyak 15 orang dengan presentasi 18,99% dan kurang setuju sebanyak 1 orang dengan presentasi 1,27%. Pada pertanyaan ini tidak ditemukan klaimen yang menjawab sangat tidak setuju, maka dapat dinyatakan bahwa klaimen memang benar mendapatkan kemudahan dalam memanfaatkan layanan jasa di perusahaan. Standar pelayanan yang ditetapkan telah terlaksana untuk itu kualitas pelayanan prima dapat dinyatakan “Baik” (berkualitas) sehingga perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi.

m. Kemudahan dalam memperoleh informasi santunan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali

Persepsi klaimen diketahui bahwa klaimen yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang dan jika dipresentasikan menjadi 36,71%, setuju sebanyak 35 orang atau 44,30%, cukup sebanyak 12 orang atau 15,19% dan terakhir kurang setuju sebanyak 3 orang dengan presentasi 3,80%. Tidak ada klaimen dengan jawaban sangat tidak setuju dengan pertanyaan ini, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan prima melalui kemudahan dalam memperoleh informasi santunan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan perusahaan. Melalui hasil tersebut dapat kita katakan kualitas pelayanan prima adalah “Baik” (berkualitas) dengan catatan harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

n. Pemberian saran atau pemecahan masalah oleh petugas pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali

Klaimen sebanyak 16 orang atau 20,25% menjawab sangat setuju, 51 orang atau 64,56% menjawab setuju, jawaban cukup sebanyak 11 orang dengan presentasi 13,92% dan terakhir jawaban kurang setuju sebanyak 1 orang dengan presentasi 1,27%. Pada pertanyaan ini tidak ada klaimen yang menjawab sangat tidak setuju, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan prima melalui pemberian saran atau pemecahan masalah oleh petugas telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan sehingga kualitas pelayanan prima tersebut adalah “Baik” (berkualitas) patutnya hal tersebut dipertahankan serta ditingkatkan lagi.

o. Kemampuan petugas PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diperlukan klaimen

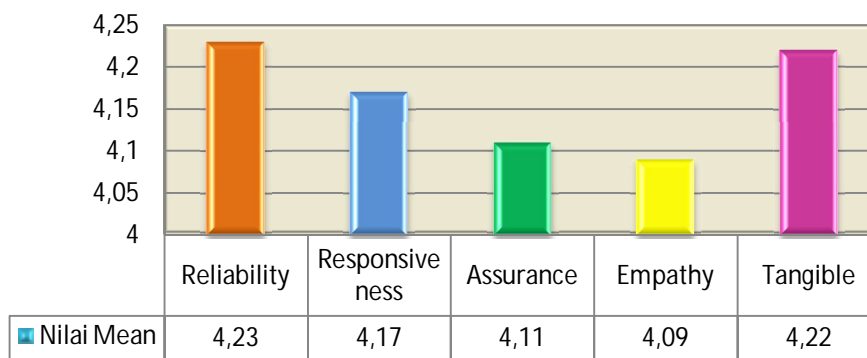
Diketahui bahwa klaimen yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang dan jika dipresentasikan sebanyak 27,85%, kemudian jawaban setuju sebanyak 46 orang atau 58,23%, cukup sebanyak 11 orang atau 13,92%. Dengan tidak terdapatnya jawaban klaimen yang menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju dengan pertanyaan ini, maka dapat dikatakan bahwa standar pelayanan telah terpenuhi melalui kemampuan petugas dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diperlukan klaimen. Dapat kita kategorikan bahwa kualitas pelayanan prima adalah “Baik” (berkualitas) dan untuk itu perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi.

p. Terbina hubungan baik antara PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali dengan klaimen

Pada pertanyaan ini diketahui bahwa klaimen yaitu sebanyak 23 orang atau 29,11 % menjawab sangat setuju, sebanyak 47 orang atau 59,49% menjawab setuju, 8 orang atau 10,13% dengan jawaban cukup dan untuk jawaban kurang setuju sebanyak 1 orang dengan

- presentasi 1,27%. Tidak terdapat klaimen yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pertanyaan ini. Perolehan presentasi tersebut mencerminkan bahwa standar pelayanan prima yang dilakukan melalui tetap membina hubungan baik antara PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali dengan pihak klaimen adalah telah dilaksanakan, sehingga kualitas dapat dinyatakan “Baik” (berkualitas). Dengan pencapaian ini maka dipandang perlu untuk dipertahankan atau ditingkatkan lagi.
- q. Busana, tatanan rambut petugas pada PT jasa Raharja (Persero) Cabang Bali
 Dapat kita perhatikan bahwa persepsi klaimen yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang dan jika dipresentasikan sebanyak 37,97%, setuju sebanyak 39 orang atau 49,37%, cukup sebanyak 10 orang atau 12,66%. Pernyataan kurang setuju dan sangat tidak setuju tidak terdapat dalam pertanyaan ini. Hal tersebut menandakan bahwa memang benar petugas di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali menggunakan busana yang baik serta disesuaikan dengan tatanan rambut yang rapi sesuai dengan penetapan standar pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan prima dapat dikategorikan “Baik” (berkualitas) dan diharapkan agar mampu untuk dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi.
- r. Kenyamanan, keamanan dan kebersihan gedung pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali
 Berdasarkan hasil analisis diketahui sebanyak 38 orang dengan presentasi 48,10% menyatakan sangat setuju, 33 orang atau 41,77% dengan pernyataan setuju, dan sisanya 8 orang atau 10,13% menyatakan cukup. Pada pertanyaan ini tidak terdapat jawaban kurang setuju bahkan sangat tidak setuju, sehingga dapat dikatakan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan perusahaan telah dilaksanakan dengan baik melalui kenyamanan, keamanan dan kebersihan di PT Jasa Raharja (Persero) yang diberikan kepada klaimen. Kualitas pelayanan prima dapat dikatakan “Baik” (berkualitas) dan sangat diharapkan agar dapat dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan lagi.
- s. Kelengkapan fasilitas (toilet, ruang tunggu, parkir, *free wifi*) pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali
 Melalui pertanyaan ini diperoleh jawaban klaimen yaitu sangat setuju sebanyak 28 orang dan jika dipresentasikan menjadi 35,44%, setuju sebanyak 32 orang atau 40,51%, untuk jawaban cukup sebanyak 13 orang atau 16,46% dan terakhir kurang setuju sebanyak 6 orang dengan presentasi 7,59%. Tidak ada klaimen yang menjawab sangat tidak setuju pada pertanyaan ini. Kelengkapan fasilitas seperti toilet, ruang tunggu, parkir, *free wifi* dan lain-lain yang tersedia telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan perusahaan, sehingga melalui hal tersebut perusahaan telah menerapkan kualitas pelayanan prima dengan “Baik” (berkualitas) dan tentu saja patut dipertahankan serta ditingkatkan lagi.
- t. Peralatan yang digunakan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali
 Berikut ini adalah persepsi klaimen yang diketahui bahwa sebanyak 30 orang dengan presentasi 37,97% menyatakan sangat setuju, 34 orang atau 43,04% menyatakan setuju, dan 15 orang atau 18,99% menyatakan cukup. Dengan tidak terdapatnya klaimen yang menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju dalam pertanyaan ini maka dapat dikatakan bahwa perusahaan telah menerapkan kualitas pelayanan prima dengan menggunakan peralatan yang mampu mempercepat pelayanan, sehingga kualitas pelayanan prima dikategorikan “Baik” (berkualitas) dan untuk itu perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi.

Hasil analisis kualitas pelayanan prima berdasarkan rata-rata per dimensi akan dijabarkan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut :



Gambar 1.1 Nilai Rata-rata Per Dimensi Kualitas Pelayanan Prima

Dari diagram batang tersebut di atas, diketahui bahwa dimensi *reliability* (keandalan) memiliki rata-rata tertinggi yaitu 4,23, kemudian disusul oleh dimensi *tangible* (bukti fisik) sebesar 4,22, untuk *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 4,17, dan 4,11 untuk *assurance* (jaminan). Perolehan rata-rata terendah terdapat pada dimensi *empathy* (empati) yaitu sebesar 4,09. Berdasarkan perhitungan kriteria yang terkumpul dari 79 (tujuh puluh sembilan) responden, maka untuk menghitung analisis statistik deskriptif diperoleh rumus sebagai berikut :

$$i = \frac{\text{Range}}{k}$$

$$i = \frac{5 - 1}{5}$$

$$i = 0,8$$

Keterangan ;

i = Interval kelas ;

Range = nilai tertinggi – nilai terendah ;

k = jumlah kelas; (Santoso, 2007 : 76).

Dari data interval kelas, maka diperoleh batas-batas klasifikasi atau kriteria dengan kategori sebagai berikut :

Tabel 1.1 Kategori Interval

Kategori	Interval Kelas
Tidak Baik	1,00 – 1, 80
Kurang Baik	1,81 – 2,60
Cukup	2,61 – 3,40
Baik	3,41 – 4,20
Sangat Baik	4,21 – 5,00

Tabel 1.2 Mean per Variabel dan per Dimensi

Dimensi	Variabel	Mean per Variabel	Mean per Dimensi	Kategori Interval
Reliabilitas	Pelayanan di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali dilakukan tanpa membedakan antara korban/ahli waris korban	4,15	4,23	Sangat Baik
	Petugas menghimbau korban	4,28		

	/ahli waris untuk mengurus sendiri santunannya (tanpa calo)			
	Pelayanan dilakukan sesuai sistem dan prosedur yang telah diinformasikan kepada masyarakat	4,25		
Daya Tanggap	Pelayanan diberikan dengan tepat dan cepat	4,39	4,17	Baik
	Petugas selalu semangat, energik dan mau mendengar keluhan dari korban/ahli waris serta masyarakat	4,19		
	Petugas aktif membantu korban/ahli waris untuk memperoleh kelengkapan persyaratan pengajuan santunan dari pihak/instansi lain (Laporan Polisi/Sket Gambar)	3,97		
	Petugas selalu waspada dan tanggap terhadap setiap kecelakaan yang terjadi di wilayah kerjanya	4,11		
Jaminan	Penyampaian informasi dilakukan secara cepat, jelas dan bahasa yang mudah dimengerti	4,09	4,11	Baik
	Pelayanan dilakukan dengan sopan santun dan ramah tamah	4,03		
	Penerapan pelayanan secara jujur, bijaksana dan dapat dipercaya dari awal proses sampai dengan tahap pembayaran santunan	4,13		
	Petugas selalu melakukan pengecekan terhadap keabsahan/kebenaran kasus kecelakaan	4,19		
Empati	Masyarakat memperoleh kemudahan dalam memanfaatkan layanan jasa di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali	3,97	4,09	Baik
	Informasi mudah didapat (personal kontak, media publikasi/promosi, telepon, korespondensi, fax dan internet	4,14		

	(media sosial))			
	Petugas aktif dalam memberikan saran atau pemecahan masalah yang dihadapi	4,04		
	Petugas mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diperlukan klaimen	4,14		
	Antara Klaimen dan PT Jasa Raharja (Persero) tetap terbina hubungan baik walaupun santunan telah selesai (survey pasca bayar)	4,16		
Bukti Fisik	Busana, tatanan rambut petugas sesuai dan rapi	4,25	4,22	Sangat Baik
	Kenyamanan, keamanan dan kebersihan gedung	4,38		
	Terdapat fasilitas lengkap (toilet, ruang tunggu, parkir, free wifi dll)	4,04		
	Peralatan yang digunakan mampu mempercepat proses pelayanan.	4,19		
Rata-rata Keseluruhan Dimensi		4,16		Baik

Sumber : data diolah

Dari hasil statistik deskriptif pada tabel 1.2, maka dapat diketahui bahwa :

Reliability (Keandalan)

Pada dimensi pertama yaitu *reliability* (keandalan) memiliki rata-rata (*mean*) 4,23 dimana rata-rata ini merupakan rata-rata paling tinggi dari seluruh dimensi. Pada dimensi ini termasuk kategori interval “sangat baik” yang terdiri dari 3 (tiga) variabel yaitu pelayanan di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali dilakukan tanpa membedakan antara korban/ahli waris korban sebesar 4,15; petugas menghimbau korban/ahli waris untuk mengurus sendiri santunannya (tanpa calo) sebesar 4,28; pelayanan dilakukan sesuai sistem dan prosedur yang telah diinformasikan kepada masyarakat sebesar 4,25, sehingga pada dimensi ini dapat dinilai bahwa perusahaan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada dimensi kedua yaitu *responsiveness* (daya tanggap) memiliki rata-rata (*mean*) 4,17, termasuk pada kategori interval “baik” yang terdiri dari 4 (empat) variabel yaitu pelayanan diberikan dengan tepat dan cepat sebesar 4,39; petugas selalu semangat, energik dan mau mendengar keluhan dari korban/ahli waris serta masyarakat sebesar 4,19; petugas aktif membantu korban/ahli waris untuk memperoleh kelengkapan persyaratan pengajuan santunan dari pihak/instansi lain (laporan polisi/sket gambar) sebesar 3,97; petugas selalu waspada dan tanggap terhadap setiap kecelakaan yang terjadi di wilayah kerjanya sebesar 4,11. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dinyatakan bahwa pada dimensi ini standar pelayanan perusahaan telah dipenuhi dengan baik.

Assurance (Jaminan)

Pada dimensi ketiga yaitu *assurance* (jaminan) memiliki rata-rata (*mean*) 4,11, termasuk pada kategori interval “baik” yang terdiri dari 4 (empat) variabel yaitu penyampaian

informasi dilakukan secara cepat, jelas dan bahasa yang mudah dimengerti sebesar 4,09; pelayanan dilakukan dengan sopan santun dan ramah tamah sebesar 4,03; penerapan pelayanan secara jujur, bijaksana dan dapat dipercaya dari awal proses sampai dengan tahap pembayaran santunan sebesar 4,13; petugas selalu melakukan pengecekan terhadap keabsahan/kebenaran kasus kecelakaan sebesar 4,19. Artinya pada dimensi ini perusahaan telah memenuhi standar pelayanan perusahaan.

Empathy (Empati)

Pada dimensi keempat yaitu *empathy* (empati) memiliki rata-rata (*mean*) yang paling rendah di antara kelima dimensi yaitu sebesar 4,09, namun tetap termasuk pada interval “baik” yang terdiri dari 5 (lima) variabel yaitu masyarakat memperoleh kemudahan dalam memanfaatkan dan layanan jasa di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali sebesar 3,97; informasi mudah didapat (personal kontak, media publikasi/promosi, telepon, korespondensi, fax dan internet (media sosial)) sebesar 4,14; petugas aktif dalam memberikan saran atau pemecahan masalah yang dihadapi sebesar 4,04; petugas mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diperlukan klaimen sebesar 4,14; antara klaimen dan PT Jasa Raharja (Persero) tetap terbina hubungan baik walaupun santunan telah selesai (survei pascabayar) sebesar 4,16. Hal ini menandakan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan telah terpenuhi.

Tangible (Bukti Fisik)

Pada dimensi kelima yaitu *tangible* (bukti fisik) memiliki rata-rata (*mean*) 4,22, sama halnya dengan dimensi *reliability* yang juga termasuk pada kategori interval “sangat baik” yang terdiri dari 4 (empat) interval yaitu busana, tatanan rambut petugas sesuai dan rapi sebesar 4,25; kenyamanan, keamanan dan kebersihan gedung sebesar 4,38; terdapat fasilitas lengkap (toilet, ruang tunggu, parkir, free wifi dll) sebesar 4,04; peralatan yang digunakan mampu mempercepat proses pelayanan sebesar 4,19. Didukung oleh pengamatan atau penilaian oleh penulis dapat dinyatakan bahwa pelayanan pada dimensi ini memang telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan prima terhadap klaimen asuransi kecelakaan di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 4,16 yang termasuk dalam kategori interval “baik”. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa perusahaan telah berhasil memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan prima yang diberikan kepada klaimen PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali adalah “Baik” (berkualitas) dengan rata-rata (*mean*) sebesar 4,16, hal ini dilihat dari hasil analisis dan pembahasan dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan dimensi terakhir yaitu bukti fisik (*tangible*).

Kualitas pelayanan prima yang terbaik pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali ada pada dimensi keandalan (*reliability*) yang memperoleh nilai paling tinggi dengan nilai rata-rata (*mean*) yaitu 4,23, sedangkan kualitas yang memiliki penilaian paling rendah ada pada dimensi empati (*empathy*) Hal ini terlihat dari nilai rata-rata (*mean*) hanya sebesar 4,09 serta terdapat pula dua variabel yang masih perlu untuk ditingkatkan yaitu variabel ke-6 pada dimensi daya tanggap yang hanya memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,97 dan variabel ke-12 pada dimensi empati yang juga memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,97.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali yaitu :

1. Pada dimensi empati (*empathy*) walaupun dimensi ini masih termasuk dalam kategori interval “baik” (berkualitas), namun dimensi ini mendapat penilaian paling rendah yaitu sebesar 4,09 oleh klaimen PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali, sehingga diharapkan

agar perusahaan lebih memberikan perhatian khusus serta melakukan upaya untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Untuk konfirmasi hasil evaluasi yang lebih objektif terhadap tingkat empati (*empathy*) karyawan dalam melayani, hendaknya manajemen melakukan monitoring dan evaluasi, tidak hanya secara berkala atau terjadwal melainkan dilakukan pula secara insidental atau tanpa direncanakan terlebih dahulu. Dalam proses melayani terdapat banyak faktor yang menyebabkan turunnya tingkat empati (*empathy*) karyawan seperti: faktor kelelahan, bosan, suasana/lingkungan yang kurang mendukung atau faktor lain yang dapat menurunkan semangat karyawan dalam memberikan pelayanan.
3. Program pendidikan dan pelatihan (diklat/*training*) yang bertujuan untuk memperbaiki sikap/etos kerja karyawan dalam melayani antara lain seperti aktifnya petugas dalam memberikan bantuan kepada klaimen dalam proses kelengkapan berkas, keaktifan petugas dalam memberikan saran, kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan klaimen sangat diperlukan untuk membantu perbaikan khususnya dalam berempati.
4. Demi kemudahan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan jasa yang tersedia hendaknya perusahaan meningkatkan intensitas dalam melakukan penyuluhan, sosialisasi ataupun mengadakan publikasi pada media-media seperti cetak dan elektronik sehingga masyarakat memperoleh arahan yang jelas mengenai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dalam penyelesaian santunan tersebut.

Berdasarkan saran tersebut diharapkan perusahaan dapat mewujudkan motto perusahaan “Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan” dan dapat lebih dipercaya bahwa asuransi di PT Jasa Raharja (Persero) adalah asuransinya masyarakat Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2009. *Manual Bidang Pencegahan dan Pelayanan*. Jakarta: PT Jasa Raharja (Persero).
- Dfrp.blogs. *”Blog Manajemen Pemasaran”*.<http://dfrp13.blogspot.com/2009/11/pengertian-kualitas-dalam-pemilihan.html>
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Muthohari, Nisrina. 2012. *Panduan Praktis Membeli & Menjual Asuransi*. Yogyakarta: Buku Pintar.
- ”Pengertian Asuransi”*.[http:// info asuransi24. blogspot.com/2012/02/ pengertian-asuransi-dan-definisi.html](http://info.asuransi24.blogspot.com/2012/02/pengertian-asuransi-dan-definisi.html).
- ”Pengertian Pelayanan Prima”*. [http://administrasi dan manajemen. blogspot.com/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan. html](http://administrasi.dan.manajemen.blogspot.com/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html)
- Priyatno, Duwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Media Kom.
- Ruslan, Rusady.2003. *Manajemen: Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.
- Santoso, Singgih. 2007. *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Sufian, Indra. *”Pengertian Pelayanan.”*
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.