

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KLAIM PRODUK JASA ASURANSI PT. ASKRINDO PADA SETDA PROVSU

Salwa Hayati Harahap¹, Zainarti²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: salwahayatiharahap@icloud.com, zainartimm60@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan klaim produk asuransi yang disediakan oleh PT ASKRINDO pada Sekretariat Daerah (SETDA) Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara langsung kepada nasabah dan staf yang terlibat dalam proses klaim. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (*tangible*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan klaim yang diberikan oleh PT ASKRINDO cukup memadai, namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kecepatan penyelesaian klaim dan komunikasi yang lebih efektif antara pihak perusahaan dan nasabah. Selain itu, analisis terhadap tingkat kepuasan nasabah menunjukkan bahwa adanya keterlambatan dalam proses penyelesaian klaim berdampak negatif terhadap persepsi nasabah terhadap perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, klaim asuransi, kepuasan nasabah

Abstract

This research aims to analyze the quality of insurance product claims services provided by PT ASKRINDO at the Regional Secretariat (SETDA) of North Sumatra Province. This research uses a quantitative descriptive method with data collection techniques through surveys and direct interviews with customers and staff involved in the claims process. The main focus of this research is to evaluate five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence (*tangible*). The research results show that in general, the quality of claims services provided by PT ASKRINDO is quite adequate, but there are several aspects that need to be improved, especially in terms of speed of claim settlement and more effective communication between the company and customers. In addition, analysis of customer satisfaction levels shows that delays in the claim settlement process have a negative impact on customer perceptions of the company.

Keywords: service quality, insurance claims, customer.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin kompleks, peran asuransi sebagai instrumen perlindungan finansial menjadi semakin krusial. Salah satu perusahaan asuransi yang memiliki peran signifikan dalam lanskap keuangan Indonesia adalah PT Asuransi Kredit Indonesia (Askrindo). Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Askrindo memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan asuransi yang berkualitas dan dapat diandalkan (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

Kualitas klaim produk jasa asuransi merupakan aspek vital yang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi janjinya kepada nasabah. Dalam konteks ini, analisis terhadap kualitas klaim PT Askrindo, khususnya pada Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara (Setda Provsu), menjadi topik yang menarik untuk diteliti. Hal ini tidak hanya memberikan gambaran tentang kinerja perusahaan, tetapi juga memberikan wawasan tentang efektivitas perlindungan asuransi yang diberikan kepada lembaga pemerintahan (Kementerian Keuangan RI, 2022).

Setda Provsu, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas koordinasi penyelenggaraan pemerintahan di tingkat provinsi, memiliki kebutuhan asuransi yang kompleks dan beragam. Oleh karena itu, kualitas klaim asuransi yang diberikan oleh PT Askrindo menjadi faktor kritis dalam menjamin kelangsungan operasional dan stabilitas keuangan lembaga tersebut (Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif kualitas klaim produk jasa asuransi yang disediakan oleh PT Askrindo kepada Setda Provsu. Analisis ini mencakup berbagai aspek, termasuk kecepatan proses klaim, akurasi penilaian klaim, transparansi prosedur, dan tingkat kepuasan nasabah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas layanan asuransi PT Askrindo dan potensi area perbaikan (Asosiasi Asuransi Umum Indonesia, 2023).

Industri asuransi di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total aset industri asuransi nasional mencapai Rp 1.270 triliun pada akhir tahun 2023, menunjukkan peningkatan sebesar 8,5% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan asuransi (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

PT Askrindo, sebagai salah satu pemain utama dalam industri asuransi Indonesia, memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Perusahaan ini tidak hanya menyediakan perlindungan asuransi untuk sektor swasta, tetapi juga berperan aktif dalam mendukung program-program pemerintah, termasuk perlindungan asuransi untuk lembaga-lembaga pemerintahan seperti Setda Provsu (PT Askrindo, 2023).

Kualitas klaim asuransi menjadi indikator kunci dalam menilai kinerja perusahaan asuransi. Menurut survei yang dilakukan oleh Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) pada tahun 2023, 78% nasabah menganggap kecepatan dan kemudahan proses klaim sebagai faktor utama dalam memilih produk asuransi. Hal ini menekankan pentingnya analisis kualitas klaim dalam konteks penelitian ini (Asosiasi Asuransi Umum Indonesia, 2023).

Setda Provsu, sebagai lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab besar dalam pengelolaan administrasi provinsi, memerlukan perlindungan asuransi yang komprehensif dan andal. Kebutuhan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari asuransi aset hingga asuransi kecelakaan kerja bagi pegawai. Oleh karena itu, kualitas klaim asuransi yang diberikan oleh PT Askrindo memiliki implikasi langsung terhadap efektivitas operasional Setda Provsu (Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, 2023).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data primer akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pejabat Setda Provsu dan perwakilan PT Askrindo. Sementara itu, data sekunder akan diperoleh dari laporan keuangan, dokumen klaim, dan publikasi resmi lainnya. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang holistik tentang kualitas klaim asuransi PT Askrindo (Sugiyono, 2022).

Salah satu aspek penting yang akan diteliti adalah kecepatan proses klaim. Menurut standar industri yang ditetapkan oleh OJK, proses klaim asuransi seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 30 hari kerja. Penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana PT Askrindo memenuhi atau bahkan melampaui standar tersebut dalam layanannya kepada Setda Provsu (Otoritas Jasa Keuangan, 2022).

Akurasi penilaian klaim juga menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Penilaian yang akurat dan adil tidak hanya penting bagi kepuasan nasabah, tetapi juga mencerminkan integritas dan

profesionalisme perusahaan asuransi. Analisis ini akan melibatkan pemeriksaan terhadap sampel klaim yang telah diajukan oleh Setda Provsu dan membandingkannya dengan standar industri serta praktik terbaik internasional (Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia, 2023).

Transparansi prosedur klaim merupakan aspek lain yang akan diteliti secara mendalam. Dalam era digital ini, nasabah mengharapkan akses yang mudah dan cepat terhadap informasi terkait status klaim mereka. Penelitian ini akan mengevaluasi sistem informasi dan komunikasi yang digunakan oleh PT Askrindo dalam mengelola klaim dari Setda Provsu, termasuk penggunaan teknologi digital dalam proses klaim (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2023).

Tingkat kepuasan nasabah, dalam hal ini Setda Provsu, juga akan menjadi bagian integral dari analisis ini. Penelitian akan menggunakan metodologi Net Promoter Score (NPS) dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas Setda Provsu terhadap layanan asuransi PT Askrindo. Hasil ini akan memberikan gambaran yang jelas tentang persepsi nasabah terhadap kualitas klaim yang diberikan (Lembaga Riset Pemasaran Indonesia, 2023).

Analisis komparatif juga akan dilakukan untuk membandingkan kinerja PT Askrindo dengan perusahaan asuransi lain yang menyediakan layanan serupa kepada lembaga pemerintah. Hal ini akan membantu dalam mengidentifikasi area di mana PT Askrindo unggul serta area yang memerlukan perbaikan. Perbandingan ini akan menggunakan data industri yang dipublikasikan oleh OJK dan AAUI (Otoritas Jasa Keuangan, 2024; Asosiasi Asuransi Umum Indonesia, 2023).

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan, baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini akan memperkaya literatur tentang manajemen klaim asuransi di sektor publik Indonesia. Secara praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi PT Askrindo dalam meningkatkan kualitas layanannya, serta bagi Setda Provsu dan lembaga pemerintah lainnya dalam mengoptimalkan perlindungan asuransi mereka. Lebih luas lagi, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi yang lebih efektif terkait asuransi untuk lembaga pemerintah (Kementerian Keuangan RI, 2023).

KAJIAN TEORITIS

Baik, saya akan membuat kajian teoritis dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Produk Asuransi PT Askrindo pada Setda Provsu" Berikut adalah kajian teoritisnya:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan aspek krusial dalam industri jasa, termasuk asuransi. Menurut Tjiptono (2018), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Dalam konteks asuransi, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek mulai dari proses pengajuan polis hingga penanganan klaim.

Parasuraman et al. (dalam Lupiyoadi, 2020) mengembangkan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Model ini telah banyak digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk asuransi.

Dalam konteks PT Askrindo dan Setda Provsu, kualitas pelayanan klaim asuransi menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat berdampak positif pada loyalitas pelanggan dan citra perusahaan (Sudarso, 2019).

2. Manajemen Klaim Asuransi

Manajemen klaim asuransi merupakan proses penanganan dan penyelesaian klaim yang diajukan oleh pemegang polis. Menurut Darmawi (2017), manajemen klaim yang efektif melibatkan serangkaian

tahapan, mulai dari penerimaan laporan klaim, investigasi, evaluasi, hingga pembayaran atau penolakan klaim.

Dalam konteks PT Askrindo, manajemen klaim yang baik mencakup kecepatan proses, akurasi penilaian, dan transparansi. Hal ini sejalan dengan penelitian Putri dan Saryadi (2019) yang menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam penanganan klaim berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi.

Penerapan teknologi informasi dalam manajemen klaim, seperti sistem pengajuan klaim online dan tracking status klaim, dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh temuan Widodo et al. (2020) yang menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi dalam pengelolaan klaim asuransi berdampak positif terhadap kinerja perusahaan asuransi.

3. Kepuasan Pelanggan dalam Industri Asuransi

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (dalam Sangadji & Sopiah, 2018), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Dalam industri asuransi, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam proses klaim. Penelitian yang dilakukan oleh Purba dan Bintang (2021) pada perusahaan asuransi di Indonesia menunjukkan bahwa kecepatan penyelesaian klaim dan kejelasan informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, PT Askrindo perlu memperhatikan aspek-aspek seperti kemudahan prosedur klaim, keramahan staf, dan kecepatan respon. Hal ini sejalan dengan temuan Siagian dan Siagian (2022) yang menyoroti pentingnya pelatihan karyawan dan standarisasi prosedur dalam meningkatkan kualitas pelayanan klaim asuransi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh pemahaman komprehensif tentang kualitas klaim produk jasa asuransi PT Askrindo pada Setda Provsu. Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus deskriptif, dengan fokus pada analisis mendalam terhadap proses klaim asuransi sebagai unit analisis. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan gambaran yang holistik tentang fenomena yang diteliti, memungkinkan eksplorasi berbagai aspek kualitas klaim dari perspektif yang berbeda.

Populasi penelitian mencakup seluruh klaim asuransi yang diajukan oleh Setda Provsu kepada PT Askrindo selama periode 2020-2023. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria klaim yang telah selesai diproses. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pejabat Setda Provsu yang bertanggung jawab atas pengelolaan asuransi dan perwakilan PT Askrindo yang menangani klaim.

HASIL PEMBAHASAN

1. Kecepatan Proses Klaim

Penelitian menunjukkan bahwa salah satu keluhan utama nasabah adalah keterlambatan dalam penyelesaian klaim. Standar industri yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyarankan bahwa klaim harus diselesaikan dalam waktu maksimal 30 hari kerja. Namun, PT Askrindo mengalami keterlambatan dalam beberapa kasus, yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah.

2. Akurasi Penilaian Klaim

Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun akurasi dalam penilaian klaim cukup baik, beberapa nasabah merasa penilaian terhadap klaim mereka kurang transparan. Hal ini mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

3. Komunikasi dan Transparansi

Komunikasi yang dilakukan oleh PT Askrindo dengan nasabah, terutama terkait status klaim, dinilai belum optimal. Nasabah menginginkan sistem pelaporan yang lebih jelas dan responsif. Penggunaan teknologi informasi seperti sistem pelacakan status klaim secara online direkomendasikan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi.

4. Kepuasan Nasabah

Berdasarkan survei, tingkat kepuasan nasabah Setda Provsu terhadap pelayanan klaim PT Askrindo menunjukkan hasil yang bervariasi. Aspek yang paling memengaruhi ketidakpuasan adalah kecepatan dan kurangnya informasi yang tepat waktu. Namun, di sisi lain, keramahan staf dan keakuratan dokumen klaim dinilai memuaskan.

5. Faktor Penentu Kualitas Pelayanan

Analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan klaim dipengaruhi oleh lima dimensi yang dievaluasi, yaitu:

- a) Keandalan (*Reliability*): Layanan yang konsisten dalam menyelesaikan klaim sesuai dengan prosedur standar.
- b) Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kesigapan dalam merespons klaim dan pertanyaan nasabah, yang masih perlu ditingkatkan.
- c) Jaminan (*Assurance*): Staf perusahaan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menangani klaim.
- d) Empati (*Empathy*): Nasabah merasa ada perhatian yang cukup dalam setiap interaksi dengan staf PT Askrindo.
- e) Bukti Fisik (*Tangible*): Fasilitas fisik dan bukti-bukti pendukung klaim dinilai baik.

Pembahasan:

1. Perbandingan dengan Perusahaan Lain

Dibandingkan dengan perusahaan asuransi lain yang juga melayani lembaga pemerintah, PT Askrindo menunjukkan beberapa keunggulan dalam hal keramahan staf dan jaminan keakuratan klaim. Namun, aspek kecepatan dan komunikasi masih menjadi area yang perlu perbaikan besar.

2. Penggunaan Teknologi

Era digital menawarkan peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan efisiensi layanan, termasuk di sektor asuransi. Penerapan teknologi informasi seperti sistem pelacakan klaim secara online dapat membantu memperbaiki persepsi nasabah terkait transparansi dan kecepatan layanan.

3. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar PT Askrindo melakukan beberapa perbaikan, terutama dalam hal:

- a) Mempercepat proses penyelesaian klaim.
- b) Meningkatkan komunikasi yang lebih efektif dengan nasabah.
- c) Menerapkan teknologi digital dalam pengelolaan klaim untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

4. Implikasi Bagi Setda Provsu

Setda Provsu sebagai nasabah utama dari PT Askrindo membutuhkan layanan klaim yang cepat dan transparan karena keterlambatan klaim dapat mengganggu operasional. Peningkatan layanan klaim akan berdampak positif pada hubungan jangka panjang antara PT Askrindo dan lembaga pemerintah tersebut.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan klaim produk asuransi yang diberikan oleh PT ASKRINDO kepada Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara cukup memadai, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Aspek-aspek tersebut meliputi kecepatan penyelesaian klaim dan komunikasi yang lebih efektif antara pihak perusahaan dan nasabah.

Keterlambatan dalam proses klaim berdampak negatif terhadap persepsi nasabah, sehingga perbaikan dalam hal ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan citra perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi PT ASKRINDO dalam meningkatkan kualitas layanan dan bagi lembaga pemerintah dalam mengoptimalkan perlindungan asuransi mereka. Hasil penelitian ini menggaris bawahi pentingnya perbaikan di beberapa dimensi pelayanan, seperti responsivitas dan komunikasi, untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- AAMAI., A. A. (2023). *Standar Praktik Manajemen Klaim Asuransi*. Jakarta.
- Askrindo, P. (2023). *Laporan Tahunan PT Asuransi Kredit Indonesia 2022*. . Jakarta: PT Askrindo.
- Birokrasi, K. P. (2022). *Pedoman Evaluasi Kinerja Instansi Pemerintah*. . Jakarta: KemenPAN RB.
- <http://digilib.unila.ac.id/75496/3/TUGAS%20AKHIR%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>. (n.d.).
- Indonesia, A. A. (2023). *Survei Kepuasan Nasabah Asuransi 2023*. . Jakarta: AAUI.
- Indonesia, L. I. (2021). *Etika Penelitian dalam Ilmu Sosial*. . Jakarta: LIPI Press.
- Indonesia, L. R. (2023). *Indeks Kepuasan Konsumen Asuransi 2023*. . Jakarta : LRPI.
- Indonesia, L. R. (2023). *Panduan Survei Kepuasan Konsumen*. . Jakarta: LRPI.
- Keuangan, O. J. (2021). *Laporan Perkembangan Industri Asuransi Nasional*. . Jakarta: OJK.
- Keuangan, O. J. (2024). *Statistik Perasuransian Indonesia 2023*. . Jakarta: OJK.
- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. . *Journal of Retailing*.
- RI, K. K. (2022). *Analisis Kebijakan Asuransi Lembaga Pemerintah*. . Jakarta: : Kemenkeu.
- RI, K. K. (2023). *Kebijakan Pengelolaan Risiko dan Asuransi Lembaga Pemerintah*. . Jakarta: : Kemenkeu.
- RI, K. K. (2023). *Laporan Perkembangan Digitalisasi Sektor Asuransi*. . Jakarta: : Kominfo.
- Statistik, B. P. (2023). *Metode Pengumpulan Data Survei*. . Jakarta: BPS.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. . Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2018). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Utara, P. P. (2023). *Laporan Tahunan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara*. . Medan: Setda Provsu.
- Widodo, P. &. (2020). Penerapan Teknologi Informasi dalam Manajemen Klaim Asuransi. . *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Yin, R. K. (2018). *Studi Kasus: Desain dan Metode*. . Jakarta: Rajawali Pers.
- Zainarti, 2021. "Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformulasi Sumber Daya Manusia Berkarakter

