



INTISARI

Nilai-nilai tentang kepuasan pelanggan sering kali disepelekan. Padahal pelanggan-pelanggan dan pekerja-pekerja yang setia akan mempengaruhi kesuksesan suatu perusahaan. *Survey* merupakan suatu alat yang penting untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk memahami dan mengevaluasi kepuasan. PT. Asuransi ABC merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa yang beroperasi di Indonesia. Hasil observasi lapangan menunjukkan adanya beberapa keluhan. Dari sekira 50 *claim* perbulan yang masuk lewat kantor keagenan Yogyakarta, sekira 30 nasabah (lebih dari 50 persen) mengungkapkan ketidakpuasan mereka. Kegagalan di dalam memenuhi harapan satu orang nasabah dapat menyebabkan nasabah berpotensi untuk bercerita kepada orang lain. Berdasarkan latar belakang tersebut maka sangat penting dan mendesak untuk dilakukan penelitian untuk melihat tingkat kepuasan nasabah atas kualitas layanan PT. Asuransi ABC.

Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan jumlah peserta lima orang (satu orang murni nasabah dan empat orang nasabah sekaligus agen) untuk mendapatkan faktor-faktor kepuasan pelanggan, ditinjau dari sudut pandang nasabah. Faktor-faktor tersebut kemudian dicatat dan dikelompokkan ke dalam lima dimensi penyusun kepuasan pelanggan berdasarkan pengertian kelima dimensi (*tangibles* atau berwujud, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, dan *empathy* atau empati). Setelah itu, dilakukan pemetaan dimensi kualitas layanan dalam diagram Kartesius. Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner pada 180 orang nasabah yang menggunakan jasa layanan PT. Asuransi ABC.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap bernilai negatif antara harapan dan persepsi nasabah dengan urutan *gap* terbesar secara berurutan yaitu dimensi *Empathy*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Tangibles*. Secara umum, nasabah merasa tidak puas dengan kinerja agen atau karyawan PT. Asuransi ABC. Berdasarkan pemetaan diagram Kartesius, pihak agen atau karyawan PT. Asuransi ABC perlu lebih memperhatikan pada dimensi *Empathy*, *Assurance* dan *Reliability*.

Kata kunci: Asuransi, Kepuasan Pelanggan, *Servqual*, *FGD*.



ABSTRACT

The values of customer satisfaction are often overlooked by insurance companies. Whereas customers and loyal employees will influence the success of a company. Survey is an important tool to gather information needed to understand and to evaluate customer satisfaction. PT. ABC Insurance is one of the life insurance companies which is operating in Indonesia. An initial study indicates the presence of several complaints. Of the approximately 50 claims per month coming through agency offices Yogyakarta, approximately 30 customers (over 50 percent) express their dissatisfaction. Failure to meet the expectations of the customers may cause potential customers to tell others. Based on this background it is very important and urgent to do research to see the level of customer satisfaction on service quality PT. ABC Insurance.

A Focus Group Discussion (FGD) was held with the number of participants five people (one man purely a client and four men as clients and agents too) to obtain customer satisfaction factors, from the perspective of the customer. These factors were then recorded and grouped into five constituent dimensions of customer satisfaction by understanding the five dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). After that, the mapping dimensions of service quality in the Cartesian diagram. The research data was obtained from a questionnaire distributed to 180 customers who use the services of PT. ABC Insurance.

The results showed that there is a negative gap between the expectations and perceptions of customers with the largest gap in a sequence order of the dimensions of Empathy, Assurance, Reliability, Responsiveness and Tangibles. In general, customers are not satisfied with the performance of agents or employees of PT. ABC Insurance. Based on the mapping of the Cartesian diagram, the agents or employees of PT. Insurance ABC needs to pay more attention to the dimensions of Empathy, Assurance and Reliability.

Kata kunci: *FGD*, *Servqual*, Kepuasan, Asuransi.