

## Strategi pelayanan pelanggan. Studi kasus pada Kantor Cabang Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 di Jakarta

Tri Sanjoko, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72172&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa swasta nasional pertama di Indonesia. Organisasi didirikan oleh tiga orang guru pada tahun 1912, sampai dengan tahun 2000 masih dapat bertahan di tengah terjadinya krisis ekonomi yang berkepanjangan dan semakin meningkatnya intensitas persaingan dalam bisnis asuransi jiwa di Indonesia.

Tesis ini bertujuan untuk mengkaji strategi Bumiputera dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya (pemegang polis) agar terpuaskan dan tidak beralih ke perusahaan pesaing. Permasalahan yang dihadapi oleh Bumiputera adalah penurunan "Pangsa Pasar" semenjak tahun 1993 sebesar 40,10 % menjadi sebesar 19,60% pada tahun 2000.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif melalui analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan dengan maksud untuk mendapatkan gambaran yang obyektif tentang kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan untuk pelanggan/pemegang polisnya. Proses pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan studi lapangan dengan pengisian kuesioner tentang kinerja dan harapan atas pelayanan kepada 347 responden pemegang polis di Jakarta yang dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling. Dalam analisisnya digunakan skala 5 tingkat (Liked) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, tidak penting. Selanjutnya kelima penilaian tersebut diberikan bobot 5 untuk jawaban sangat penting, 4 untuk jawaban penting, 3 untuk jawaban cukup penting, 2 untuk jawaban kurang penting dan 1 untuk jawaban tidak penting. Untuk penilaian kinerja diberikan lima penilaian dengan bobot 5 untuk jawaban sangat baik, yang berarti pelanggan sangat puas, 4 untuk jawaban baik yang berarti pelanggan puas, 3 untuk jawaban cukup baik yang berarti pelanggan cukup puas, 2 untuk jawaban kurang baik yang berarti pelanggan kurang puas, dan 1 untuk jawaban tidak baik yang berarti pelanggan tidak puas.

Berdasarkan penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja/penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh Bumiputera. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan.

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan dan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan/pemegang polis. Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan dan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor kepentingan. Seluruhnya terdapat 43 unsur/atribut yang akan

dijabarkan kedalam diagram Kartesius. Hasil penelitian yang diperoleh dari pengisian kuesioner tersebut, menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh Bumiputera.