

ABSTRAK

Pada saat-saat yang tidak menentu seringkali memerlukan sebuah kepastian keadaan yang mana ada sesuatu sebagai jaminan, supaya hidup bisa menjadi tenang dan nyaman. Salah satu jawaban supaya hidup bisa terasa nyaman dan tenang di tengah-tengah kondisi yang tidak menentu ini adalah dengan mengikuti asuransi, karena dengan mengikuti asuransi maka setiap klien atau setiap nasabah asuransi bisa terhindar dari kerugian yang akan mereka rasakan. Hal ini dikarenakan setiap risiko yang akan ditanggung oleh seseorang tersebut akan ditanggung oleh perusahaan asuransi yang diikutinya, dengan catatan seseorang tersebut memiliki atau membeli polis pada perusahaan asuransi yang bersangkutan. Pada saat ini bisnis asuransi kian marak, hal ini disebabkan karena masyarakat juga sudah mulai memahami pentingnya asuransi di dalam hidup mereka, terutama asuransi jiwa sangat diminati.

Persaingan di dunia asuransi kini makin sulit dan makin ketat. Akan tetapi di Indonesia sendiri masih sedikit penduduknya yang mengikuti program asuransi, dan dari sekian banyak jenis industri asuransi, seperti asuransi mobil, asuransi jiwa, yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia secara umum adalah industri asuransi jiwa. Hal ini dikarenakan mulai timbulnya kesadaran dari masyarakat Indonesia untuk melindungi dirinya dan keluarganya dalam hal keadaan keuangan, jika pada masa mendatang terjadi sesuatu. Tentu saja jika perusahaan asuransi ingin berhasil dengan baik dan survive maka perusahaan asuransi tersebut harus mengetahui apa yang menjadi *key success factor*-nya. Karena *key success factor* yang dimiliki oleh perusahaan akan berbeda antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain. Oleh karena itu *key success factor* dari perusahaan asuransi "X" harus diidentifikasi. Salah satu kategori *key success factor* yang harus dimiliki oleh perusahaan jasa dalam hal ini perusahaan asuransi "X" adalah faktor sukses dalam hal kualitas layanan, karena kualitas layanan seperti kecepatan perusahaan asuransi dalam membayar klaim yang diajukan oleh para kliennya dan hal itu akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan. Kualitas pelayanan biasanya menunjukkan kualitas perusahaan secara keseluruhan. Dan apabila pelanggan dapat terpuaskan dengan pelayanan perusahaan tersebut pelanggan akan lebih jauh loyal dan hal tersebut akan membawa dampak baik bagi perusahaan tersebut dan tidak menutup kemungkinan hal itu akan menambah *operating income* perusahaan tersebut. Pada nantinya penelitian ini akan memakai metode pengambilan data dengan metode interview / wawancara, observasi, serta analisis dokumen.

Penulisan skripsi ini menganalisis kualitas layanan dalam rangka meningkatkan kepuasan klien atau nasabah dari perusahaan asuransi "X". Tidak bisa dipungkiri bahwa kualitas layanan berkaitan erat dengan

kepuasan klien perusahaan asuransi “X”, mengingat perusahaan asuransi adalah perusahaan jasa oleh karena itu sebaiknya perusahaan asuransi juga harus memperhatikan dengan baik kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi yang terkait kepada para kliennya. Kualitas layanan yang akan dibahas pada penulisan skripsi ini akan dibahas mengenai pelayanan para agen dalam melayani calon klien dan kliennya sekaligus kualitas layanan dalam hal para agen *memfollow-up* kliennya. Hal ini masih ditambah dengan kualitas layanan perusahaan asuransi kepada kliennya dalam hal pembayaran klaim yang dilakukan oleh perusahaan asuransi, ini juga merupakan hal kualitas layanan yang terpenting. Berikutnya adalah hal kualitas layanan dalam hal layanan produk berupa inovasi produknya, mengingat kebutuhan dan keinginan antara satu klien perusahaan asuransi akan berbeda dengan klien lainnya, oleh karena itu perusahaan asuransi “X” harus dapat mengerti setiap apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh para kliennya.

Dengan melakukan wawancara dengan para klien dapat diketahui sejauh mana para klien perusahaan asuransi “X” merasa puas dengan sistem kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi “X” kepada para kliennya. Dan dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa sistem kualitas layanan dalam hal klaim, para agen, inovasi produk sudah dapat memuaskan para klien. Meskipun menurut para klien sendiri, disamping itu masih ada kekurangan-kekurangan hal kualitas layanan pada perusahaan asuransi “X” dalam hal komplain mengenai proses surat-menyurat perusahaan asuransi “X” kepada klien, kasus MAJOR, dan masih ditambah lagi dengan keluhan dari salah seorang klien yang mengatakan bahwa pada saat masa polis sudah berakhir dan klien tersebut sedang mengajukan klaim akan tetapi premi dari klien tersebut masih ditagih, hal ini harus ada proses perbaikan kualitas layanan dari perusahaan asuransi “X” lebih lanjut. Akan tetapi perusahaan asuransi “X” memiliki keunggulan tersendiri yaitu dalam hal latar belakang perusahaan asuransi “X” yang kantor pusatnya berada di Kanada, Toronto ini sangat mendukung dan mendapat perhatian sendiri di hati para klien dan calon kliennya serta memiliki agen yang tangguh dan ramah dalam memberikan layanan kepada kliennya.