

PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP KLAIMEN PT JASA RAHARJA DENGAN METODE SERVICE QUALITY

Ayu Agustina^{1*}, Rika Maria², Ryandini Dwi Agusti³, Zulfikar Sitorus⁴, Afrisawati⁵

²³⁴⁵Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal Kisaran

**email: ayuagustina882@gmail.com*

Abstract: The incidence of road accidents is the main cause of death, including injuries and injuries. As an insurance company, good service is the key to maintaining claim satisfaction. However, in practice, the PT. Jasa Raharja Kisaran office has several obstacles in providing satisfactory service to claimants. Therefore, a decision support system is needed to help measure claim satisfaction. This study aims to determine: Perceptions, expectations and satisfaction of accident victims on the quality of services provided and effective improvements to improve service quality at PT. Jasa Raharja. The method used is the Service Quality method where the SERVQUAL method is able to measure service quality based on the attributes of each dimension so that a gap value is obtained, namely the difference in perceptions between claims for services received and expectations. The results showed that overall the level of satisfaction of accident victims with company services PT.Jasa Raharja's insurance level is quite satisfied. The dimensions of service quality that are felt quite satisfied by accident victims are the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy. From this study, the desired results were obtained between perceptions and service expectations with a value of 1.01-1.02.

Keywords: Claims; PT Jasa Raharja; Service Quality.

Abstrak: Insiden kecelakaan di jalan raya menjadi faktor utama penyebab kematian termasuk akibat cedera dan kecacatan. Sebagai perusahaan asuransi, pelayanan yang baik merupakan kunci untuk menjaga kepuasan klaimen. Namun dalam prakteknya, kantor PT.Jasa Raharja Kisaran memiliki beberapa kendala dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pihak klaim. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem pendukung keputusan untuk membantu mengukur kepuasan klaimen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi, harapan dan kepuasan korban kecelakaan terhadap kualitas jasa yang diberikan dan perbaikan yang efektif untuk peningkatan kualitas jasa di PT.Jasa Raharja. Metode yang digunakan adalah metode Service Quality dimana metode SERVQUAL mampu mengukur kualitas layanan berdasarkan atribut dari masing-masing dimensi sehingga diperoleh nilai gap yaitu perbedaan antara persepsi klaimen terhadap layanan yang diterima dengan harapannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan korban kecelakaan terhadap pelayanan perusahaan asuransi PT.Jasa Raharja berada level cukup puas. Dimensi kualitas jasa yang dirasakan cukup puas oleh korban kecelakaan adalah dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dari penelitian ini diperoleh hasil kesenjangan antara persepsi dengan harapan jasa dengan nilai sebesar 1,01-1,02.

Kata Kunci: Klaimen, PT Jasa Raharja, Service Quality.

PENDAHULUAN

Insiden kecelakaan di jalan raya menjadi faktor utama penyebab kematian termasuk akibat cedera dan kecacatan. Statistik menunjukkan bahwa jumlah kecelakaan meningkat seiring dengan peningkatan jumlah kendaraan yang melintas di jalan setiap tahunnya. Kecelakaan dapat terjadi antara kendaraan bermotor, atau antara kendaraan dan pejalan kaki[1]. Asuransi Pt Jasa Raharja Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab atas asuransi kecelakaan lalu lintas bagi penumpang angkutan umum, kendaraan pribadi dan pejalan kaki. Salah satu cabang PT Jasa Raharja berlokasi di Kisaran, Sumatera Utara. Sebagai perusahaan asuransi, pelayanan yang baik merupakan kunci untuk menjaga kepuasan klaimen. Asuransi ini dapat menanggung biaya yang diakibatkan oleh kecelakaan kecil maupun besar, karena setiap yang kita lakukan selalu memiliki risiko maka sangat penting untuk melindungi diri kita salah satunya dengan asuransi. Asuransi ini dapat memberikan perlindungan terhadap risiko kecelakaan lalu lintas yang dapat seperti[3]: Korban meninggal dunia, luka berat, luka ringan, cacat seumur hidup, cacat sementara dan perawatan medis.

Namun dalam prakteknya, Jasa Raharja memiliki kendala dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pihak penggugat, termasuk kendala dalam proses klaim. Oleh karena itu, penting bahwa Jasa Raharja untuk memiliki sistem pendukung keputusan yang membantu mengukur kepuasan klaimen terhadap layanan yg baik. Untuk itu, penelitian ini bertujuan mengetahui persepsi korban kecelakaan terhadap kualitas jasa, perbaikan yang efektif untuk peningkatan kualitas jasa, Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dilakukan dengan populasi korban kecelakaan. Data diambil dengan angket atau kuesioner sebanyak 35 responden dan analisis data menggunakan metode SERVQUAL. dengan dikembangkan menggunakan program aplikasi SPK berbasis web dengan metode Service Quality dengan menggunakan Php Mysql pada sistemnya.

Dalam penelitian ini digunakan metode Service Quality dimana kualitas pelayanan dikelompokkan ke dalam 5 dimensi yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy” [2]. Penelitian sebelumnya “Measuring life insurance service: An empirical assessment of servqual instrument” menganalisis kualitas jasa asuransi jiwa dengan menggunakan metode Servqual[4]. “Service quality method in measuring level satisfaction bpjs patient” meliputi penerapan metode kualitas pelayanan untuk mengukur kepuasan pasien BPJS dengan metode Service Quality, pelayanan Klinik Kesuma Bangsa diapresiasi oleh pasien yang menerimanya[5]. Dan dalam jurnal “applying a SERVQUAL model” menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode servqual membantu mereka dalam menganalisis pengembangan skala dan memberikan hasil yang sangat baik, yang dapat digunakan dalam kebijakan kesehatan yang lebih luas dalam praktiknya[6].

Pada penelitian Metode servqual untuk pelayanan penjualan sepeda motor Dunia Sakti menyimpulkan bahwa dengan menerapkan metode servqual kedalam sistem pendukung keputusan untuk proses penentuan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada Showroom Dunia Sakti memberikan perhitungan penyelesaian seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau layanan yang mereka terima [7].” Analisis tingkat pelayanan service kendaraan dan penjualan panca prima Abadi“ Menerapkan metode Service Quality akan mempercepat proses pengambilan

keputusan dalam melakukan analisis tingkat pelayanan service kendaraan dan penjualan produk sepeda motor di Dealer Panca Prima Abadi[8]. Berdasarkan ulasan diatas mengarah pada kesimpulan bahwa metode service quality dinilai mampu mengukur dan memberikan perhitungan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan layanan dengan sangat baik sehingga dapat membantu pihak terkait mempercepat proses pengambilan keputusan dalam menganalisis tingkat kepuasan layanan yang ada.

METODE

Penentuan Jumlah Sampel

Dalam proses penelitian kepuasan terhadap klaim kualitas pelayanan PT Jasa Raharja diukur dengan menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini adalah 35 responden. Kuesioner berisi 20 pertanyaan sebagai satu set data. Kuesioner disampaikan kepada klaimen oleh pegawai PT Jasa Raharja Kisaran. Jumlah sampel yang kami gunakan merupakan jumlah sampel yang paling tepat karena memberikan nilai error yang paling kecil dibandingkan dengan menggunakan data dari sampel yang lebih banyak. ukuran sampel dikumpulkan sebanyak 35 responden. Semakin besar jumlah sampel yang mendekati populasi, maka semakin kecil kemungkinan kesalahan generalisasi, dan sebaliknya semakin kecil jumlah sampel dalam populasi, maka semakin besar pula kesalahan generalisasinya.[9].

Langkah untuk menghitung metode service quality menggunakan rumus:

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \quad (1)$$

Dimana :

P_i = Nilai persepsi yang diberikan klaimen untuk pertanyaan ke- i
 n = Jumlah responden

Metode Service Quality

Metode ini mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang klaimen terima[10].

Kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan mengenai pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi utama yang perlu diperhatikan. Kelima dimensi tersebut adalah: (1) Tangibles Pelayanan Jasa yang ditawarkan kepada klaimen harus nyata, karena dapat mempengaruhi kualitas jasa itu sendiri, (2) Reliability Perusahaan untuk memberikan pelayanan yang memadai kepada klaimennya,(3) Responsive Disini berarti menanggapi klaimen secara tepat waktu, (4) Assurance Berusaha untuk memastikan bahwa klaimen mempercayai perusahaan dengan layanan yang ramah dan cepat yang memenuhi permintaan pelanggan, (5) Emphaty Pelayanan yang baik memperhatikan klaimennya.

Metode Analisis Data

Metode analisis yang dipakai dalam proses analisis kuesioner penelitian ini yakni metode Service Quality. Pada proses ini uji validitas dan uji reliabilitas tidak diuji pada semua responden setelah proses pengumpulan data berakhir, melainkan diuji pada sampel awal yaitu sebanyak minimal 35 responden dari kuesioner yang disebar

langsung. Kuesioner adalah data masukan yang berupa dari pertanyaan – pertanyaan yang akan diisi oleh responden dengan berupa nilai, hasil yang diperoleh akan menghasilkan kesimpulan dari penelitian. Diketahui interval nilai pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner memiliki skala likert 1 – 5 mulai dari Sangat Puas(5), Puas(4), Netral(3), Tidak Puas(2), Sangat Tidak Puas(1).

Pada penelitian ini menggunakan 2 jawaban yakni jawaban kenyataan dan harapan. Berikut adalah skor penilaian terhadap jawaban yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 1. Skor Jawaban Kenyataan dan Harapan

No	Deksripsi	Skor
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Netral	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1

Penerapan metode service quality memiliki dua tahapan yaitu perhitungan kesenjangan antara keinginan klaimen perihal pelayanan terhadap kebenaran layanan yang dirasakan oleh klaimen, yang meliputi lima dimensi kepuasan klaimen: Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, dan Emphaty. a) Menetapkan frekuensi tanggapan responden terhadap variabel pernyataan mutu pelayanan; b) Menetapkan besaran bobot tanggapan tentang realitas pelayanan yang dialami klaimen seperti rumus:

$$\sum Xi = (\sum SPx5) + (\sum Px4) + (\sum Nx3) + (\sum TPx2) + (\sum STPx1) \quad (2)$$

Keterangan :

$\sum Xi$ = Total bobot tanggapan pernyataan kenyataan variabel ke-i

$\sum SP$ = Total responden yang memberi tanggapan sangat puas

$\sum P$ = Total responden yang memberi tanggapan puas

$\sum N$ = Total responden yang memberi tanggapan netral

$\sum TP$ = Total responden yang memberi tanggapan tidak puas

$\sum STP$ = Total responden yang memberi tanggapan sangat tidak puas

5,4,3,2,1 = Skor untuk skala likert

Menghitung rata - rata tanggapan Responden dari bobot nilai kenyataan dan nilai harapan, dengan persamaan berikut:

$$\text{Gap Servqual} = \text{Nilai Kenyataan} - \text{Nilai Harapan} \quad (3)$$

Mempertimbangkan angka kesenjangan lebih kurang asa serta fakta klaimen adalah rumus mencari skor servqual berdasarkan responden:

$$\text{Nilai Servqual} = \frac{\text{Nilai Kenyataan}}{\text{Nilai Harapan}} \quad (4)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Representasi standar responden didapatkan dari informasi dalam kuesioner yang sudah diisi oleh klaimen. Representasi standar ini dapat memberikan informasi mengenai data idetifikasi responden. Bersumber pada ketetapan kuesioner 35 responden menerima informasi demografis klaimen yang berperan serta dalam pelayanan santunan.

Tabel 2. Identifikasi Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	27	77%
Perempuan	8	23%
Total	35	100%

Tabel 3. Berdasarkan Status korban

Status korban	Jumlah	Presentase
Meninggal	15	43%
Luka-Luka	20	57%
Total	35	100%

Tabel 4. Berdasarkan penerima

Hubungan Penerima Santunan	Jumlah	Presentase
Orang tua	12	34,3%
Korban sendiri	3	8,6%
Rumah sakit	11	31%
Anak	3	8,6%
Istri	3	8,6%
Suami	2	6%
Kakak	1	3%
Total	35	100%

Bobot Kenyataan dan Bobot Harapan

Pengolahan data selanjutnya yaitu menghitung bobot kenyataan dan bobot harapan terhadap pelayanan jasa mengenai kenyataan pelayanan yang dialami oleh klaimen Pt. Jasa Raharja.

Tabel 5. Perhitungan Bobot Kenyataan dan Bobot Harapan

Atribut	Tabel Kenyataan		Tabel Harapan	
	Penilaian	Bobot	Penilaian	Bobot

Tangibles (Bukti Nyata)							
K1	(33x5)+(1x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)	172	(32x5)+(2x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)	168			
K2	(33x5)+(1x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)	172	(30x5)+(4x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)	169			
K3	(30x5)+(3x4)+(2x3)+(0x2)+(0x1)	168	(32x5)+(2x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)	179			
K4	(35x5)+(0x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	175	(31x5)+(3x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)	170			
Reliability (Kehandalan)							
K5	(32x5)+(1x4)+(2x3)+(0x2)+(0x1)	170	(32x5)+(0x4)+(3x3)+(0x2)+(0x1)	169			
K6	(33x5)+(2x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	173	(33x5)+(2x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	173			
K7	(30x5)+(2x4)+(3x3)+(0x2)+(0x1)	167	(30x5)+(4x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)	168			
sK8	(33x5)+(1x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)	172	(31x5)+(2x4)+(2x3)+(0x2)+(0x1)	169			
Responsive (Ketanggapan)							
K9	(35x5)+(0x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	175	(32x5)+(2x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)	171			
K10	(33x5)+(1x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)	172	(30x5)+(3x4)+(2x3)+(0x2)+(0x1)	168			
K11	(33x5)+(2x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	173	(30x5)+(4x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)	169			
K12	(31x5)+(1x4)+(3x3)+(0x2)+(0x1)	168	(35x5)+(0x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	175			
Assurance (Jaminan)							
K13	(31x5)+(4x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	171	(31x5)+(4x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	171			
K14	(30x5)+(5x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	170	(32x5)+(3x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	172			
K15	(34x5)+(1x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	174	(33x5)+(2x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	173			
K16	(34x5)+(1x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	174	(30x5)+(0x4)+(5x3)+(0x2)+(0x1)	165			
Empathy (Perhatian)							
K17	(33x5)+(2x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	173	(30x5)+(4x4)+(1x3)+(0x2)+(0x1)	169			
K18	(34x5)+(1x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	174	(33x5)+(2x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	173			
K19	(30x5)+(2x4)+(3x3)+(0x2)+(0x1)	167	(30x5)+(3x4)+(2x3)+(0x2)+(0x1)	168			
K20	(35x5)+(0x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	175	(35x5)+(0x4)+(0x3)+(0x2)+(0x1)	175			

Keterangan:

K1 = Kuesioner (Pertanyaan nomor 1), dst.

K2 = Menggunakan rumus:

$$\sum Yi = (\sum SPx5) + (\sum Px4) + (\sum Nx3) + (\sum TPx2) + (\sum STPx1) (4)$$

Bobot = Hasil dari perhitungan perorang yang memilih SP, P,N,TP,STP.

Tabel 4. Hasil Nilai Gap, Nilai Service Quality, dan Keputusan

Atribut	Kenyataan		Harapan		Gap	Nilai Servqual	Keputusan
	Bobot	Rata-rata	Bobot	Rata-rata			
Tangibles (Bukti Nyata)							
K1	172	4,914	168	4,8	0,114	1,023	Pertahankan
K2	172	4,914	169	4,828	0,085	1,017	Pertahankan
K3	168	4,8	179	5,114	-0,314	0,938	Perbaiki

K4	175	5	170	4,857	0,142	1,029	Pertahankan
Reliability (Kehandalan)							
K5	170	4,857	169	4,828	0,0285	1,005	Pertahankan
K6	173	4,942	173	4,942	0	1	Tingkatkan
K7	168	4,771	168	4,8	-0,028	0,099	Perbaiki
K8	172	4,914	169	4,828	0,085	1,017	Pertahankan
Responsive (Ketanggapan)							
K9	175	5	171	4,885	0,114	1,023	Pertahankan
K10	172	4,914	168	4,8	0,114	1,023	Pertahankan
K11	173	4,942	169	4,828	0,114	1,023	Pertahankan
K12	168	4,8	175	5	-0,2	0,96	Perbaiki
Assurance (Jaminan)							
K13	171	4,885	171	4,885	0	1	Tingkatkan
K14	170	4,857	172	4,914	-0,057	0,988	Perbaiki
K15	174	4,971	173	4,942	0,028	1,005	Pertahankan
K16	174	4,971	165	4,714	0,257	1,054	Pertahankan
Empathy (Perhatian)							
K17	173	4,942	169	4,828	0,114	1,023	Pertahankan
K18	174	4,971	173	4,942	0,028	1,005	Pertahankan
K19	167	4,771	168	4,8	-0,028	0,994	Perbaiki
K20	175	5	175	5	0	1	Tingkatkan

Keterangan:

K1 = Kuesioner (Pertanyaan nomor 1, dst).

Bobot = Total dari perhitungan perorang yang memilih SP, P,N,TP,STP.

Rata-Rata = Hasil dari nilai bobot dibagi 35 responden yang mengisi kuesioner.

Gap = Hasil dari nilai rata-rata kenyataan dikurang nilai rata-rata harapan.

Nilai Servqual = Hasil dari bobot kenyataan dibagi dengan bobot harapan.

Indikator kepuasan klaimen menempatkan pada golongan sangat puas apabila mempunyai indikator kepuasan lebih besar dari nol dan ketidakpuasan apabila kurang dari nol, sementara itu apabila indikator kepuasan sama dengan nol kendatipun indikator tergolong puas. Perbaikan pelayanan perlu dilakukan pada atribut-atribut yang kualitas pelayanan dianggap masih kurang berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Untuk melakukan perbaikan pada atribut pelayanan perlu diberikan rekomendasi sesuai dengan apa yang telah didapatkan dari hasil penelitian sehingga perbaikan bisa dilakukan pada dimensi dan atribut-atribut secara tepat.

SIMPULAN

Metode Service Quality dinilai mampu mengukur perbedaan antara kenyataan dan harapan layanan dengan sangat baik sehingga dapat membantu pihak terkait mempercepat proses pengambilan keputusan dalam menganalisis tingkat kepuasan layanan yang ada. Hasil pengolahan dengan metode service quality menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan korban kecelakaan terhadap pelayanan perusahaan asuransi PT.Jasa Raharja berada level cukup puas. Dimensi kualitas jasa yang dirasakan cukup puas oleh korban kecelakaan adalah dimensi tangibles, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dari penelitian ini diperoleh hasil kesenjangan antara persepsi dengan harapan jasa dengan nilai sebesar 1,01-1,02. Namun didapati juga beberapa atribut yang harus diperbaiki yaitu atribut K3, K7, K12, K14 dan K19.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] insurtech simas asuransi, “Pengertian Asuransi Kecelakaan Diri serta Manfaat dan Cara Klaimnya,” *20 May*, 2022.
- [2] Afifa Umami; Rahmi Syahriza, “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Klaimen PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara,” *PUBLIKA J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 8, No.1, no. 1, pp. 33–42, 2022, doi: 10.25299/jiap.2022.vol8(1).9201.
- [3] T. Chandra, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 1st ed. Malang: IRDH(International Research and Development for Human Beings), 2020.
- [4] N. Bala, H. . Sandhu, and N. Nagpal, “Measuring Life Insurance Service Quality: An Empirical Assessment of SERVQUAL Instrument,” *Int. Bus. Res.*, vol. 4, no. 4, pp. 176–190, 2011, doi: 10.5539/ibr.v4n4p176.
- [5] F. Firmansyah, R. Fauziah, and Y. Apridonal, “Analisis Metode Servqual Untuk Pelayanan Penjualan Sepeda Motor Merk Yamaha Showroom Dunia Sakti,” *JUTSI (Jurnal Teknol. dan Sist. Informasi)*, vol. 2, no. 3, pp. 157–166, 2022, doi: 10.33330/jutsi.v2i3.1881.
- [6] S. Mrabet, S. M. Benachenhou, and A. Khalil, “Measuring the Effect of Healthcare Service Quality Dimensions on Patient’s Satisfaction in The Algerian Private Sector,” *Socioecon. Challenges*, vol. 6, no. 1, pp. 100–112, 2022, doi: 10.21272/sec.6(1).100-112.2022.
- [7] M. Muhyi *et al.*, “Metodologi Penelitian,” *Adi Buana Univ. Press*, pp. 1–83, 2018.
- [8] Parasuraman, “Pengertian Service Quality menurut Para Ahli,” 1980.
- [9] Indrasari Meithiani. Dr, *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*, 1st ed. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- [10] M. W. NENCY, “PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY PADA PELAYANAN PASIEN PUSKESMAS (Studi Kasus Puskesmas AEK LOBA).Skripsi. Prodi Sistem Informasi.STMIK Royal Kisaran.” pp. 46–90, 2023.