

Analisis Faktor-Faktor Komplain Yang Mempengaruhi Klaim Nasabah pada PT.
Sunlife Finansial Cabang Medan

¹Tasya Fauza Lubis, ²Rahmi Syahriza

¹Universitas Negeri Sumatera Utara, tasyafauza2@gmail.com

²Universitas Negeri Sumatera Utara, rahmi.syahriza@uinsu.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the complaints factors that affect customer claims at PT. Sunlife Financial Medan branch. This research was conducted to find out the causes of complaints to customers, to find out the forms and types of complaints that occurred to customers. This research data uses descriptive and qualitative methods which include collecting data, conducting interviews and conducting observations. from the results of this study it will be found the factors that cause complaints of claims that occur to customers at PT. Sunlife financial Medan branch.

Keywords : Complaint, Claim and Agent Factors.

PENDAHULUAN

Pendahuluan

Asuransi atau pertanggungan adalah sesuatu yang sudah tidak asing bagi masyarakat Indonesia, sebagian masyarakat Indonesia telah melakukan perjanjian asuransi dengan perusahaan asuransi, sebagai salah satu upaya untuk menanggulangi berbagai resiko yang akan terjadi dan merupakan lembaga penghimpun dana masyarakat, usaha perasuransian yang mempunyai kedudukan strategis pembangunan dan kehidupan masa depan perekonomian suatu negara yang bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan dalam pembentukan negara Indonesia.

Pada saat ini perkembangan asuransi menunjukkan perkembangan yang signifikan, baik perusahaan-perusahaan yang telah bergerak dibidang industri jasa asuransi yang menawarkan berbagai macam produk asuransi dari asuransi kerugian, asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi tenaga kerja sampai dengan asuransi yang mempunyai unsure tabungan yaitu asuransi jiwa unit link.

Didalam asuransi perusahaan adanya hubungan timbal balik seperti dalam hal suka tidak suka terhadap perusahaan, tidak sedikit nasabah komplain kepada perusahaan. Komplain atau juga keluhan adalah bentuk reaksi atas apa yang diterima yang tidak sesuai dengan kondisi yang telah dijanjikan dan diharapkan oleh nasabah.

Dengan adanya UU no.2 tahun 1992 menyatakan klaim adalah suatu tuntutan ganti rugi tertanggung terhadap penanggung atau asuradur apabila terjadi sesuatu accident atas barang dan objek pertanggungan , jadi istilah klaim adalah ganti rugi yang dibayarkan dan yang menadi kewajiban kepada tertanggung yaitu perusahaan asuransi karena telah terjadinya kerugian.

Landasan Teori

Pengertian Klaim

Menurut Budi 2012 menyatakan bahwa "klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi

telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang di derita oleh pihak tertanggung.” Dalam kamus bahasa Indonesia menyebutkan bahwa “klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwaseseorang berhak memiliki atas sesuatu dan klaim merupakan pernyataan suatu fakta atau kebenaran sesuatu. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa klaim merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh penanggung kepada tertanggung dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati di dalam polis asuransi.

Klaim juga sebagai pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung atas kerugian yang berdasarkan perjanjian atau akad yang telah di setujui oleh kedua belah pihak, tertanggung juga harus melaksanakan kewajibannya dengan membayarkan premi yang sesuai dengan kesepakatan yang telah di buat. Dengan adanya hubungan yang baik dan pembayaran premi yang disepakati dijalankan dengan baik maka apabila terjadi resiko yang mengakibatkan terjadinya klaim maka pihak tertanggung tidak mengalami penolakan klaim.

Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Komplain klaim nasabah

Faktor-faktor yang membuat terjadinya komplain klaim nasabah pada perusahaan asuransi ada beberapa faktor penyebab terjadinya komplain klaim nasabah beberapa diantaranya yaitu;

1. Produk, produk salah satu keluhan yang disebabkan oleh kurang baiknya produk
2. Komunikasi, kurangnya komunikasi antara tertanggung dengan penanggung sehingga mengakibatkan ketidakjelasan prosedur penanganan apabila ada masalah dengan nasabah
3. Karyawan yang tidak profesional kurang cepat menanggapi keluhan nasabah, kurangnya pengetahuan terhadap produk yang di tawarkan sehingga ketidakpuasan nasabah

Tetapi bukan hanya kesalahan dari pihak perusahaan asuransi saja, kesalahan bisa juga datang dari nasabah itu sendiri, ada juga beberapa faktor yang mengakibatkan klaim pada nasabah ditolak oleh perusahaan.

Ada beberapa faktor-faktor penyebab klaim nasabah di tolak, yaitu saat terjadi suatu musibah atau kejadian yang tidak terduga , maka nasabah asuransi atau tertanggung pasti sangat berharap untuk bisa memperoleh haknya yang sesuai polis dengan mengajukan klaim, namun ada saat pihak asuransi menolak klaim, yaitu dengan adanya kesalahan dari pihak nasabah saat mengisi data, musibah atau resiko yang dialami oleh nasabah tidak tertulis , nasabah tidak melakukan kewajibannya pada perusahaan asuransi dan nasabah tidak dapat melaporkan klaim ke perusahaan asuransi.

Pengertian Agen Dalam Asuransi

Agen asuransi merupakan seseorang yang mampu dalam suatu perusahaan yang berfungsi berkenaan langsung dengan para konsumen .

Karakteristik Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2008:660) service memiliki empat karakteristik utama yang membedakan jasadari suatu barang, yaitu:

1. Intangibility

Jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (performance). Atau usaha yang hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak bisa dimiliki. Jasa bersifat intangible maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan demikian, seseorang tidak dapat menilai kualitas dari jasa sebelum merasakan/mengonsumsi sendiri.

2. Inseparability

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antarpenyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas divisi yang menyampaikan jasa (contact personnel) merupakan unsur penting.

3. Variability

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non-standardized output artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

4. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Hal ini tidak menjadi masalah bila permintaannya tetap karena mudah untuk menyiapkan pelayanan untuk permintaan tersebut sebelumnya. Bila permintaan berfluktuasi, berbagai permasalahan muncul berkaitan dengan kapasitas menganggur (saat permintaan sepi) dan pelanggan tidak terlayani dengan resiko mereka kecewa atau beralih ke penyedia jasa lainnya (saat permintaan puncak).

5. Indikator Kepuasan Pelanggan

Pengukur kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk dilakukan karena memberikan informasi bermanfaat bagi perusahaan, pemegang saham, investor, pemerintah dan konsumen. Menurut Tjiptono (2011, 453-454) ada 4 konsep indikator kepuasan pelanggan yaitu :

Kepuasan pelanggan keseluruhan

Mengidentifikasi langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa.

Konfirmasi Harapan

Kepuasan tidak diukur langsung. Namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

Kesediaan Untuk Merekomendasi

Dalam kasus produk yang pembelian ulang relative lama atau bukannya terjadi satu kali pelanggan kesediaan pelanggan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarga.

Minat Pelanggan

Pelanggan yang meminati produk atau jasa sebuah perusahaan dan akan membeli kembali produk tersebut atau akan memakai lagi produk tersebut

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Denzin dan Lincoln 1994 menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Penelitian kualitatif memiliki 2 tujuan, yaitu menggambarkan dan mengungkapkan serta menjelaskan hasil dari penelitian. Dengan adanya penelitian menggunakan metode kualitatif ini bisa digunakan untuk memahami dan mengungkapkan sesuatu di balik fenomena atau kejadian yang belum diketahui

Hasil dan Pembahasan

Faktor-faktor Komplain yang mempengaruhi klaim nasabah pada PT. Sunlife Finansial Cabang Medan. Pada setiap nasabah yang ingin mengasuransikan atau menginvestasi diri dan hartanya kepada asuransi yang telah dipilihnya maka nasabah tersebut telah percayakan sepenuhnya kepada pihak perusahaan, maka dari itu perusahaan juga memberikan pelayanan serta produk yang menjamin kepuasan pada nasabah.

Kepuasan dan ketidakpuasan pada suatu produk atau jasa yang akan mempengaruhi perilaku pada nasabah sehingga kepuasan dapat digambarkan sebagai bentuk evaluasi konsumsi pada jalan yang dipilih, sehingga setidaknya dapat memenuhi harapan-harapan pada nasabah. Jika nasabah puas maka kemungkinan besar akan menggunakan produk atau jasa yang sama.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang terjadi sebagai adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan dengan maksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan

Ada beberapa faktor yang menyebabkan complain pada nasabah yaitu mengenai produk, ketidakramahan pada pelayanan, aspek sistem dan complain karena jasa/pelayanan, dan kurangnya komunikasi yang baik sehingga informasi susah didapat.

Contohnya ada beberapa nasabah yang komplain mengeluh tentang kurang cepatnya pelayanan pada komunikasi sehingga susah untuk mendapatkan informasi. Ada juga nasabah yang komplain karena faktor pelayanan/jasa yang kurang baik, ada juga nasabah komplain karena permasalahan premi dan klaim.

Kesimpulan

Faktor-faktor, bentuk dan jenis komplain pada nasabah complain terjadi dari teknik dan sikap pelayanan yang kurang baik sehingga tidak memuaskan para pelanggan, faktor kurangnya komunikasi antara nasabah dan pihak asuransi, faktor dari masalah pembayaran premi dan klaim karena kurangnya informasi, faktor dari informasi langkah-langkah pembayaran, kurangnya profesionalnya staff saat nasabah menghubungi untuk mendapatkan informasi.

Faktor dominan yang menyebabkan komplain nasabah dalam klaim pada PT. Sunlife Finansial Cabang Medan yaitu karena adanya faktor komunikasi eksternal yaitu seperti kurangnya komunikasi nasabah kepada pihak asuransi sehingga menyebabkan

ketidakpuasan nasabah sehingga mereka mengajukan complain kepada pihak perusahaan. Sikap pelayanan, profesional agen harus lebih baik lagi, lebih utamakan kepentingan para nasabah, memberikan informasi yang baik serta penaggapan ketidakpuasan apabila ada masalah yang terjadi pada nasabah maka agen cepat tanggap, memberikan pengarahan yang lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Albi Anggito, Johan Setiawan; Konsep dasar penelitian kualitatif, Sukabumi; Metodologi
- Dhia Bulkiah Darajat skripsi; "Analisis faktor-faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Syariah" Bengkulu; institute Agama Islam Negeri, 2019 h.16
- Dhia Bulkiah Darajat skripsi; "Analisis faktor-faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Syariah" Bengkulu; institute Agama Islam Negeri, 2019 h.16
- Edi Hariadi, Abdi Triyanto; Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah ;Vol. 5, No. 1. April 2017.
- Hanafi, Unut Sapitra; Jurnal Syari Insurance Vol.6 No.2 Juli – Desember 2020. Penelitian Kualitatif, 2018, hal;7
- Ratminto dan Atik Septi winarsih. Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), h. 2
- Sri Handayani; Jurnal Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB BUMIPUTERA 1912; Bengkulu.
- Widi Winarso Jurnal; "Analisa Biaya Klaim Nasabah Terhadap Laba Perusahaan Asuransi"
- Widi Winarso Jurnal; "Analisa Biaya Klaim Nasabah Terhadap Laba Perusahaan Asuransi".