

ANALISIS KUALITAS LAYANAN CLAIM ASURANSI JIWA PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG KOTA PEKANBARU

ABSTRAK **Muhammad Al Farid**

Asuransi merupakan salah satu cara untuk menanggulangi dan mengendalikan resiko. Asuransi bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian yang disebabkan oleh adanya kemungkinan kerugian. Demikian halnya dengan Prudential Life Assurance yang bergerak dibidang asuransi jiwa selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya, karena nasabah adalah kunci penting dalam bisnis ini bagi prudential untuk mencapai tujuan. Sejalan dengan hal diatas, hasil prasurvey penulis bahwasannya masih adanya keluhan yang dirasakan oleh pemegang asuransi PT. Prudential Life Assurance dengan alasan pengajuan klaim. Hal ini diakibatkan oleh agen-agen yang kurang aktif dalam menanggapi nasabah. Untuk mengetahui Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah Adapun tipe penelitian dalam penelitian adalah termasuk kedalam tipe penelitian *Kuantitatif* dengan menggunakan metode *Survey Deskriptif*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru yang ditentukan oleh lima indikator yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat dikatakan cukup baik dengan hasil rekapitulasi sebanyak 47 % dan berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru adalah kurangnya fasilitas ruang tunggu bagi masyarakat, kurangnya personil yang menjadi operator dalam pengurusan, kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat dan kurang tanggapnya petugas terhadap nasabah yang ingin mengajukan klaim.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Claim Asuransi

**QUALITY ANALYSIS OF CLAIM INSURANCE SERVICES ON PT.
PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE BRANCH OF PEKANBARU CITY**

ABSTRACT

Muhammad Al Farid

Insurance is one way to cope and control risk. Insurance aims to reduce the uncertainty caused by the possibility of losses. Similarly, Prudential Life Assurance engaged in life insurance always strive to provide the best service for its customers, because the customer is an important key in this business for prudential to achieve the goal. In line with the above, the results of prasurvey writer bahwasannya still the complaints felt by the holder of insurance PT. Prudential Life Assurance on the grounds of filing a claim. This is caused by agents who are less active in responding to customers. To know Quality of Claim Service Life Insurance At PT. Prudential Life Assurance Branch Pekanbaru and to know the inhibiting factors in Quality Claim Service Life Insurance At PT. Prudential Life Assurance Branch Pekanbaru City. The research method used by the writer is The type of research in research is included into the type of quantitative research using Descriptive survey method. The results showed that Quality of Claim Service Life Insurance At PT. Prudential Life Assurance Branch of Pekanbaru City is determined by five indicators namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy can be quite good with recapitulation results as much as 47% and are in good enough category. Based on the results of research that has been done by the author that the inhibiting factor in Quality Claim Service Life Insurance At PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru Branch is the lack of waiting room facilities for the community, lack of personnel who become operators in the management, lack of information provided by officers to the public and lack of responsiveness of officers to customers who want to claim.

Keywords: Service Quality, Claim Insurance