

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Administrasi dibutuhkan untuk menjawab kebutuhan manusia sebagai makhluk sosial bahwa dia tidak dapat berdiri sendiri tapi harus melakukan kerjasama dengan orang lain yang mempunyai ide dan tujuan yang sama, dengan melakukan administrasi maka tujuan tersebut akan tercapai. Kedudukan administrasi tidak hanya terpaku pada legalistik yang kaku saja, akan tetapi akan tetapi berorientasi dinamis untuk melaksanakan aturan legal tersebut. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Administrasi diartikan sebagai :

- a. Usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi.
- b. Usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan serta mencapai tujuan.
- c. Kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah.
- d. Kegiatan kantor dan tata usaha.

Menurut Dunsire (dalam Kusdi 2011;7) asal kata administrasi adalah bahasa latin, *administrare*, yaitu gabungan *ad* (to) + *ministrare* (serve). Kata ini selanjutnya membentuk kata *administratio* yang berarti cara membantu atau memberi bantuan.

Menurut Siagian (2006;14) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu

pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi sebagai salah satu cabang ilmu sosial defenisinya tidak terbatas hanya sekedar pekerjaan koresponden atau sama dengan catat mencatat. Administrasi dalam arti luas mencakup keseluruhan proses aktivitas kerjasama sejumlah manusia dalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya demi mencapai suatu organisasi yang efektif dan efisien demi kelancaran tujuan organisasi tersebut.

Menurut Nawawi (dalam Syafiie 2006; 5) Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut White (dalam Syafiie 2006; 13) Administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil. Menurut The Liang Gie (dalam Syafiie 2006;14) Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Silalahi (dalam Zulkifli 2005; 2) Tentang pentingnya kebijakan pembagian kerja berdasarkan masing-masing hierarki organisasi. Administrasi adalah kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagian yang ditentukan dalam struktur dengan pedayagunaan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Hodgkinson (dalam Kusdi 2011;7) Administrasi adalah aspek-aspek yang lebih banyak berurusan dengan formulasi tujuan, masalah terkait nilai dan komponen manusia dalam organisasi.

Pengertian diatas dimaksudkan sebagai administrasi dalam arti luas, sedangkan pengertian dalam arti sempit adalah administrasi sebagaimana yang sering kita dengar sehari-hari, yaitu tata usaha. Secara lengkap unsur-unsur pelaksanaannya tersebut sebagai berikut :

1. Pengorganisasian
2. Manajemen
3. Tata hubungan
4. Keuangan
5. Perbekalan
6. Tata usaha
7. Perwakilan.

Defenisi para ahli mengenai administrasi publik yang lebih dikenal sebagai administrasi negara merupakan sekumpulan orang yang bekerjasama didalam suatu organisasi pemerintah untuk mencapai suatu tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Admisistrasi negara bergerak dalam organisasi pemerintahan maka untuk menciptakan ketertiban umum, kenyamanan serta keteraturan dalam kehidupan masyarakat.

2. Konsep Organisasi

Menurut Hasibuan (2007; 05) organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Atau lebih dikenal dengan tingkatan manajemen dalam organisasi yang terdiri dari top manajemen, leader manajemen dan lower manajemen.

Menurut White (dalam Sarwoto, 2007; 15) mengemukakan dua pengertian tentang organisasi yaitu :

- a. Organisasi merupakan pola hubungan ditetapkan secara formal oleh hukum dan oleh top manajemen.
- b. Organisasi adalah sejumlah tata hubungan kerja yang terjelma dari hubungan kerja sama antar sejumlah orang dalam suatu jangka waktu yang panjang.

Menurut Gaus (dalam Sarwoto,2007; 15) organisasi adalah tata hubungan antara orang-orang untuk dapat memungkinkan tercapainya tujuan bersama dengan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang dibebankan oleh semua anggota organisasi akan meningkatkan produktifitas, efisiensi dan aktifitas organisasi. Yang mana organisasi memiliki keragaman yang nantinya akan memberikan dampak bagi organisasi tersebut.

Sedangkan menurut Siagian (dalam Zulkifli, 2005; 25) merumuskan definisi sebagai bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang disebut bawahan.

Organisasi berarti serangkaian aktifitas kolektif dari orang-orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan di akhir dengan evaluasi pelaksanaan tugas. Dengan melihat organisasi menurut pendekatan proses antara

lain tergambar dalam pendapat Massic (dalam Zulkifli, 2005; 25) organisasi merupakan suatu kerja sama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatakan aktivitas-aktivitas ke arah pencapaian tujuan bersama.

Agar suatu organisasi dapat berjalan dengan berperan atau dalam rangka membentuk suatu organisasi yang berperan atau menyusun organisasi, perlu diperhatikan atau dipedomani beberapa asas-asas atau prinsip-prinsip organisasi, Menurut Manulang (2008; 71) adalah

1. Perumusan tujuan dengan jelas.
2. Pembagian kerja dari masing-masing departemen sampai unit-unit terkecil dalam organisasi.
3. Delegasi kekuasaan atau pelimpahan wewenang dari atasan kepada bawahannya.
4. Rentangan kekuasaan.
5. Tingkat pengawasan.
6. Kesatuan perintah dan tanggung jawab.
7. Koordinasi atau kerjasama kesatuan tindakan dan kesatuan tujuan akhir.

Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa organisasi itu dapat didefinisikan, menurut Manulang (2008; 68) adalah :

- a. Organisasi dalam arti badan adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan tertentu.

- b. Organisasi dalam arti badan atau struktur adalah gambaran secara skematis tentang hubungan-hubungan, kerja sama dari orang-orang yang terdapat dalam rangka usaha mencapai suatu tujuan.

Jadi dapat disimpulkan bahwasannya organisasi merupakan sebuah wadah untuk manusia dalam membentuk suatu kegiatan atau saling bertukar pikiran, yang dapat membangun kepribadian bangsa yaitu saling kerja sama antar sesama dan saling membantu dalam hal apa pun.

3. Konsep Manajemen

Batasan manajemen personalia atau manajemen Sumber Daya Manusia yang menekankan pada implementasi pendekatan manajemen terhadap pengelolaan sumber daya manusia yang dibutuhkan dan dimiliki oleh suatu organisasi, antara lain dalam batasan yang dirumuskan oleh :

Menurut Terry (dalam Sarwoto, 2007; 46) manajemen adalah proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* dimana pada masing-masing bidang digunakan berperan ilmu pengetahuan maupun keahlian dan yang diikuti secara berurutan dalam rangka usaha pemcapaian sasaran yang telah ditetapkan semula.

Dari definisi diatas, kemudia Terry (dalam Sarwoto, 2007; 62-63) mengatakan ada empat fungsi rangkaian pokok kegiatan manajemen yaitu :

- a. *Planing* adalah menetapkan apa yang harus dilaksanakan oleh anggota-anggota organisasi untuk menyelesaikan pekerjaan dalam fase ini perlu ditetapkan oleh manajer bila dan bagaimana pekerjaan ini dilakukan.

- b. *Organizing* adalah mendistribusikan atau mengalokasikan tugas-tugas kepada para anggota kelompok, mendelegir kekuasaan dan menetapkan hubungan kerja antar anggota kelompok.
- c. *Actuating* adalah setelah kegiatan planing dan organizing, manajer perlu dapat menggerakkan kelompok secara efisiensi dan efektif kearah pencapaian tujuan.
- d. *Controlling* adalah dalam organisasi bergerak atau berjalan, manajer harus selalu mengadakan pengawasan atau pengendalian agar gerakan atau berjalannya organisasi benar-benar sesuai rencana yang telah ditetapkan berperan mengenai adanya arahnya maupun caranya.

Sedangkan menurut Siagian (2006; 05) mengatakan bahwa manajemen adalah sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penetapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajemen untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen alat utama pelaksana administrasi.

Menurut Millet (dalam Siswanto, 2008; 02) mengatakan bahwa manajemen adalah sebagai suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang-orang yang telah diorganisasi dalam kelompok-kelompok formal untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Sedangkan menurut Sanusi (dalam Siswanto, 2008; 03) manajemen adalah merupakan suatu sistem perilaku manusia yang kooperatif yang dipimpin secara marupakan tindakan yang rasional.

Menurut Gie (dalam Zulkifli, 2005; 28) menurutnya manajemen suatu sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai.

Sedangkan menurut Stoner (dalam Zulkifli, 2005; 28) mengatakan bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Jadi kesimpulan yang dapat ditarik dari kesamaan yang terdapat dalam berbagai macam definisi diatas menurut Hasibuan (2007; 2) adalah bahwa :

1. Manajemen selalu diterapkan dalam hubungan dengan usaha suatu kelompok manusia dan tidak terhadap sesuatu usaha satu orang tertentu.
2. Dalam pengertian manajemen selalu terkandung adanya sesuatu tujuan tertentu yang aan dicapai oleh kelompok yang bersangkutan. Secara singkat manajemen adalah persoalan menca[ai tujuan tertentu dengan suatu kelompok orang.

Sedangkan menurut Gomes (2005; 02) mengatakan manajemen sumber daya manusia mengelola sumber daya manajemen, dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, berperan organisasi publik maupun swasta,

karena sumber daya manusia adalah yang paling penting dan sangat menentukan tujuan organisasi.

Menurut Flippo (dalam Handoko, 2007; 06) mengatakan bahwa manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Berkaitan dengan uraian diatas, Manullang (2008; 03) mengatakan bahwa manajemen personalia adalah seni dan ilmu perencanaan, pelaksanaan dan pengontrolan kerja untuk tercapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan adanya kepuasan hati dan diri bekerja. Atau dengan kata lain manajemen personalia adalah suatu ilmu yang mempelajari cara bagaimana memberikan fasilitas untuk perkembangan pekerja dan rasa partisipasi pekerja dalam satu unit aktivitas.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen personalia dan sumber daya manusia adalah pengakuan terhadap pentingnya suatu tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya yang vital bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka menggunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat.

4. Konsep Pelanggan

Sebelum memulai pembahasan lebih lanjut tentunya kita harus terlebih dahulu mengetahui siapa itu pelanggan. Pelanggan adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan pengertian pelanggan (*Customer*) menurut Philip Kotler dalam bukunya *Prinsiples Of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.

Sedangkan menurut Cambridge International Dictionaries dalam Lupiyoadi (2001:143), pelanggan adalah “*a person who buys goods or a services*” atau pelanggan adalah seseorang yang membeli barang dan jasa.. Pendapat lain yakni menurut Griffin (2005:31), definisi pelanggan (*customer*) berasal dari kata *custom*, yang didefinisikan sebagai “Membuat sesuatu menjadi kebiasaan atau biasa dan mempraktikkan kebiasaan”. Zairi dalam Harkiranpal (2006:1), mengatakan “*customers are the purpose of what we do and rather than them depending on us, we very much depend on them.*”

Jadi dapat dikatakan bahwa pelanggan adalah semua individu yang melakukan suatu transaksi baik itu barang ataupun jasa untuk keperluan pribadinya. Seorang pelanggan mungkin membutuhkan barang atau jasa untuk keperluan pribadinya namun dibalik itu semua perusahaan atau organisasi penyedia barang atau jasa lah yang justru memerlukan para pelanggan agar perusahaannya dapat terus beroperasi .

5. Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah respon akan terpenuhinya ekspektasi konsumen. Dengan kata lain kepuasan adalah sebuah pertimbangan bahwa fitur dari sebuah produk atau jasa memberikan sebuah tingkat kenikmatan dari terpenuhinya ekspektasi konsumen (Oliver, 1997; 89) *“Customer’s satisfaction is defined as the results of goods and services offered for responding to customer’s needs and the satisfaction or increasing their expectations.”*

Menurut Engel (2001; 34), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedang ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Sedangkan menurut Hanan & Karp (1991; 23), seorang pelanggan yang puas adalah dimana pelanggan tersebut menerima nilai tambah secara signifikan dari penyedia jasa, tidak hanya tambahan produk-produk, jasa-jasa atau sistem-sistem.

Hanan & Karp (1991; 65) juga menyatakan bahwa Seorang supplier kepuasan adalah seseorang yang memberikan nilai tambah secara signifikan kepada seorang pelanggan. Sementara De Young (1997; 20) menyarankan bahwa semakin individual taktik-taktik pemasaran yang digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Dari teori-teori diatas, penulis menyimpulkan bahwa sebenarnya tingginya kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam usahanya meningkatkan keunggulan bersaing. Bila Kepuasan Pelanggan terhadap barang/jasa jauh dibawah apa yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap produsen/penyedia jasa dalam hal ini adalah perusahaan penyedia asuransi jiwa. Demikian pula

sebaliknya, jika barang/jasa yang mereka nikmati memenuhi/melebihi tingkat kepentingannya, maka konsumen akan cenderung memakai lagi barang/jasa tersebut (Kotler, 1997; 91).

6. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen (Tjiptono, 2008; 118) . Menurut Alma (2004: 293) kualitas jasa adalah “Tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen”. Dengan menciptakan kualitas pelayanan sesuai dengan yang dipersepsikan pelanggan, perusahaan memiliki kesempatan yang besar untuk menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*).

Menurut Tjiptono (2008; 119) keunggulan layanan dibentuk melalui pengintegrasian empat pilar yang saling berkaitan erat yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Jadi, kualitas layanan adalah nilai yang diberikan terhadap pelayanan yang sudah diberikan kepada orang lain. Dalam studi *SERVQUAL* oleh Parasuraman, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi sebagai berikut:

a. *Tangibility* (Bukti Langsung)

Yaitu bukti fisik atau kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

b. *Reliability* (Kehandalan)

keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance* (Jaminan)

jaminan dan kepastian. Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

e. *Empathy* (empati)

Yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau personal, yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai pentingnya kualitas pelayanan suatu perusahaan, adalah sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin bagi konsumen. Karena itu pihak pemasar di dalam menetapkan suatu kebijakan pelayanan, harus mengerti dan memahami setiap dimensi sebagai indikator yang dianggap penting dan diharapkan setiap konsumen, sehingga antara kebijakan pelayanan suatu perusahaan dengan keinginan dan harapan konsumen, tidak memiliki kesenjangan.

Dengan kata lain, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap konsumen. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal (Kalihutu, 2008; 87).

7. Konsep Asuransi

Dalam setiap aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat, khususnya aktivitas yang berkaitan dengan finansial, resiko merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Salah satu hal yang dapat meminimalisir resiko tersebut adalah dengan asuransi. Asuransi menguntungkan kehidupan masyarakat dengan mengurangi kekayaan yang harus disisihkan untuk menutupi kerugian akibat berbagai resiko yang didapat. Terdapat beberapa definisi mengenai asuransi yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

Menurut M. Nur Rianto (2012:212) asuransi merupakan sebuah mekanisme perlindungan terhadap pihak tertanggung apabila mengalami resiko di masa yang akan datang dimana pihak tertanggung akan membayar premi guna mendapatkan ganti rugi dari pihak penanggung.

Julius R. Latumaerissa (2011:447) mendefinisikan asuransi sebagai suatu perjanjian dimana terdapat pihak tertanggung yang membayar premi kepada pihak penanggung guna mendapatkan penggantian karena suatu keinginan, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang telah diharapkan yang kemungkinannya tidak pasti akan terjadi di masa yang akan datang.

Sementara menurut Ktut Silvanita (2009:40) asuransi merupakan suatu permintaan dimana satu pihak memiliki intensif untuk mentrasfer resiko dengan membayar sejumlah dana untuk menjauhi resiko kehilangan sejumlah harta yang dimilikinya.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa asuransi merupakan suatu mekanisme perlindungan terhadap harta yang dimiliki dimana

didalamnya terdapat pihak tertanggung yang membayar sejumlah dana kepada pihak penanggung guna mendapatkan penggantian rugi atas resiko yang mungkin akan terjadi di masa yang akan datang.

Ktut Silvanita (2009:43) menjelaskan bahwa asuransi dapat diklasifikasikan berdasarkan kejadian yang tidak dikehendaki. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai beberapa jenis asuransi tersebut:

1. Asuransi kecacatan (*disability insurance*) merupakan asuransi yang memberikan perlindungan terhadap aliran pendapatan bila pihak tertanggung mengalami cacat fisik sehingga tidak bisa bekerja.
2. Anuitas (*annuity*) adalah produk asuransi yang menjamin aliran pendapatan seumur hidup. Produk ini biasanya lebih banyak digunakan oleh pihak yang memiliki kesehatan fisik baik dan memiliki riwayat hidup yang panjang.
3. Asuransi kesehatan, merupakan asuransi yang memberi proteksi terhadap biaya kesehatan yang semakin hari semakin mengalami kenaikan dan mahal, oleh karena itu asuransi kesehatan individu menjadi sangatlah mahal.
4. Asuransi jiwa berjangka, merupakan asuransi yang memberikan manfaat bila tertanggung mengalami kematian tetapi tidak ada peningkatan kas. Semakin tua umur tertanggung maka semakin tinggi probabilitas kematiannya sehingga biaya premi akan semakin meningkat.
5. Asuransi jiwa penuh, merupakan produk asuransi yang memiliki dua ciri, yaitu membayar sejumlah nilai tertentu pada saat kematian pihak

tertanggung dan mengakumulasikan nilai tunai yang dipinjam oleh pemilik polis.

6. Asuransi jiwa universal, merupakan produk asuransi yang memberikan manfaat dari kombinasi antara asuransi jiwa berjangka dan penuh. Dengan premi yang sama dengan asuransi jiwa penuh, manfaat yang diberikan akan semakin besar karena sebagian premi akan digunakan untuk membeli asuransi jiwa berjangka dan sisanya digunakan untuk investasi yang bebas dari pajak.

Mekanisme perlindungan asuransi sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya bagi mereka yang menjalani aktivitas bisnis yang penuh dengan resiko di masa yang akan datang. Berikut merupakan beberapa manfaat asuransi bagi masyarakat yang dikemukakan oleh M. Nur Rianto (2012:213):

- a. Memberikan rasa aman dan perlindungan
Polis asuransi yang dimiliki oleh tertanggung akan memberikan rasa aman dari risiko atau kerugian yang mungkin akan timbul di masa yang akan datang. Jika resiko tersebut benar-benar terjadi, pihak tertanggung berhak mendapatkan penggantian kerugian sebesar polis yang telah ditentukan sebelumnya.
- b. Polis asuransi dapat dijadikan sebagai jaminan untuk memperoleh kredit
- c. Asuransi dapat berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan.
Premi yang dibayarkan oleh pihak tertanggung setiap periodenya memiliki substansi yang sama dengan tabungan.

- d. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil. Prinsip keadilan diperhitungkan dengan matang untuk menentukan nilai pertanggungan dan premi yang harus ditanggung oleh pemegang polis secara periodik dengan memerhatikan secara cermat faktor-faktor yang berpengaruh besar dalam asuransi tersebut.
- e. Membantu meningkatkan kegiatan usaha. Investasi yang dilakukan oleh para investor dibebani oleh risiko kerugian yang bisa diakibatkan oleh beberapa hal.
- f. Asuransi dapat bermanfaat sebagai alat penyebaran risiko. Risiko yang seharusnya ditanggung oleh tertanggung ikut dibebankan juga pada penanggung dengan imbalan sejumlah premi tertentu yang didasarkan atas nilai pertanggungan.

Berikut ini merupakan beberapa prinsip asuransi yang dikemukakan oleh M. Nur Rianto (2012:226):

1. *Insurable Interest*

Para prinsipnya, ada hak berdasarkan hukum untuk mempertanggungjawabkan risiko yang berkaitan dengan keuangan, yang diakui sah secara hukum antara tertanggung dan penanggung. Selain itu, sesuatu sesuatu yang dipertanggungkan itu semata-mata menyangkut kepentingan yang menimbulkan kerugian keuangan tertanggung atas segala sesuatu yang dipertanggungkan tersebut.

2. *Utmost Good Faith* (Iktikad Baik)

Dalam melakukan kontrak asuransi, kedua belah pihak dilandasi oleh iktikad baik. Pihak penanggung perlu menjelaskan secara lengkap hak dan kewajibannya selama masa asuransi. Selain itu, yang sangat perlu diperhatikan adalah perlakuan dari penanggung pada saat risiko benar-benar terjadi kepada pihak tertanggung.

3. *Indemnity*

Konsep indemnity adalah mekanisme penanggung untuk mengompensasi risiko yang menimpa tertanggung dengan ganti rugi finansial. Prinsip indemnity tidak dapat dilasanakan pada asuransi kecelakaan dan kematian.

4. *Proximate cause*

Proximate cause adalah suatu sebab aktif, efisien yang mengakibatkan peristiwa secara berantai atau berurutan tanpa intervensi ketentuan lain, diawali dan bekerja dengan aktif dari sumber baru dan independen.

5. *Subrogation*

Subrogation pada prinsipnya merupakan hak penanggung yang telah memberikan ganti rugi kepada tertanggung untuk menuntut pihak lain yang mengakibatkan kepentingan asuransinya mengalami kerugian.

6. *Contribution* (kontribusi)

Prinsip kontribusi merupakan salah satu akibat wajar dari prinsip indenmity bahwa tertanggung berhak mengajak penanggung-penanggung lain yang memiliki kepentingan yang sama untuk ikut

bersama membayar ganti rugi kepada seorang tertanggung meskipun jumlah tanggungan masing-masing belum tentu sama besarnya.

8. Konsep Klaim

Di dalam penulisan skripsi ini, pengertian klaim yang dirumuskan oleh S. Wojowasito dan W.J.S Poerwadarminto, adalah “Tuntutan atau menuntut” Penggunaan di dalam penulisan ini pengertian atau istilah klaim tidaklah diartikan seperti apa yang dirumuskan di atas, tuntutan atau menuntut, akan tetapi pengertian klaim dalam industri asuransi jiwa adalah suatu pengembalian hak tertanggung oleh penanggung atas hal-hal yang diperjanjikan dalam polis, seperti umpamanya :

- a. Klaim akhir kontrak, yaitu pengembalian hak tertanggung oleh penanggung sebagai akibat telah berakhirnya masa pertanggungan atau kontrak yang telah diperjanjikan dalam polis.
- b. Klaim meninggal dunia, yaitu pengembalian hak tertanggung oleh penanggung kepada ahli waris tertanggung sebagai akibat meninggalnya tertanggung dalam masa pertanggungannya.
- c. Klaim nilai tunai, yaitu pengembalian hak tertanggung oleh penanggung akibat wanprestasi tertanggung.

Jika kalau melihat uraian tersebut di atas, maka sudah jelas bahwa pengertian klaim di dalam asuransi jiwa tidaklah dapat diartikan sebagai tuntutan atau ganti rugi, karena mengingat jiwa manusia tidak mungkin diganti dengan uang.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikiran bertujuan untuk menggambarkan tentang keterkaitan antara variable penelitian dengan indicator-indikator yang mempengaruhinya, yang dilandasi oleh konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan. adapun kerangka pikiran sebagai konsep untuk menganalisis variable dalam penelitian ini, yang digambarkan dengan diagram sebagai berikut

Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian Tentang Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru



Sumber : Modifikasi penulis, 2018

C. Konsep Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman mengenai judul penelitian, maka penulis menyusun konsep operasinal sebagai berikut :

1. Administrasi adalah sebagai kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi adalah wadah bagi orang-orang didalamnya untuk mencapai tujuan dengan segala sesuatu sumber dayanya yang bersifat terbatas, untuk itu sangat diperlukan kegiatan manajerial untuk mengatur sumberdaya-sumberdaya yang terbatas tersebut dan bagaimana tujuan-tujuan organisasi tersebut bisa tercapai.
3. Manajemen adalah kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upaya-upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang ditetapkan sebelumnya.
4. PT Prudensial Life Assurance adalah salah satu asuransi yang ada di Indonesia
5. Kualitas Layanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.
6. Bukti Langsung adalah penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.
7. Keandalan adalah kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.

8. Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat tanggap.
9. Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
10. Empati adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian secara personal kepada pelanggan.

D. Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variabel dengan enam indikator ini, maka dilakukan operasional variabel yang tertuang pada tabel disamping ini :

Tabel II.1 Operasional Variabel Penelitian Tentang Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Dimensi Sub Indikator	Skala Ukuran
Kualitas layanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi	Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru	1. Bukti langsung	a. Peralatan dan perlengkapan perkantoran yang diberikan guna menunjang pelayanan. b. Kenyamanan ruangan c. Penampilan karyawan yang menarik dan rapi d. Keanekaragaman produk yang ditawarkan	1. Baik 2. Cukup baik 3. Kurang baik
		2. Kehandalan	a. Pelayanan yang cepat dan tepat mengenai proses penerbitan polis b. Pelayanan yang cepat dan tepat mengenai penarikan premi c. Prosedur pengadministrasian dan pembayaran d. Pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti	1. Baik 2. Cukup baik 3. Kurang baik

		3. Daya tanggap	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesigapan karyawan untuk membantu pelanggan b. Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap terhadap keluhan dan masalah c. Penerimaan telfon dari pelanggan dengan baik dan cepat 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Baik 2. Cukup baik 3. Kurang baik
		4. Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keakuratan dalam memberikan informasi apabila terjadi klaim b. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. c. Pelayanan yang sopan dan ramah d. Kejujuran yang dimiliki oleh karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Baik 2. Cukup baik 3. Kurang baik
		5. Empati	<ul style="list-style-type: none"> a. Perhatian khusus dari karyawan kepada pemegang polis. b. Tanggapan yang diberikan pegawai mengenai keluhan pemegang polis. c. Frekuensi agen untuk mendatangi pelanggan d. Pemberian pelayanan terhadap semua pemegang polis 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Baik 2. Cukup baik 3. Kurang baik

E. Teknik Pengukuran

Untuk dapat menjelaskan gambaran tentang Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru, maka penilaian terhadap variabel dan indikator sebagai berikut :

1. Penilaian variabel kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

Baik : Apabila kepuasan pelanggan yang ditetapkan berada pada kategori tinggi 67 - 100 %

Cukup baik : Apabila kepuasan pelanggan yang ditetapkan berada pada kategori sedang antara 34 - 66%.

Kurang baik : Apabila kepuasan pelanggan yang ditetapkan berada pada kategori rendah 0 - 33%.

2. Penilaian masing-masing indikator adalah sebagai berikut :

a. Bukti langsung, dapat dikatakan :

Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 66 - 100 %

Cukup baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 34 - 65 %.

Kurang baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 0 - 33 %.

b. Keandalan , dapat dikatakan :

Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 66 - 100 %

Cukup baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 34 - 65 %.

Kurang baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara 0 -33 %

c. Daya tanggap, dapat dikatakan :

Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
66 - 100 %

Cukup baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
34 - 65 %.

Kurang baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
0 - 33 %.

d. Jaminan , dapat dikatakan :

Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
66 - 100 %

Cukup baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
34 - 65 %.

Kurang baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
0 - 33 %.

e. Empati , dapat dikatakan :

Baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
66 - 100 %

Cukup baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
34 - 65 %.

Kurang baik : Apabila skor dari hasil tanggapan responden antara
0 - 33 %.