

**TUGAS AKHIR**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
ASURANSI JIWA BRILIFE MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN  
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*  
STUDI KASUS PADA BRILIFE KANCA PALMERAH**

**Diajukan guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai gelar Sarjana  
Strata Satu (S1)**



**Disusun Oleh:**

Nama : Marito Hasibuan

NIM : 41618120051

Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2021**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Marito Hasibuan  
NIM : 41618120051  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Tugas Akhir : Peningkatan Kualitas Pelayanan Asuransi Jiwa BRILife Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Studi Kasus Pada BRILife Kanca Palmerah

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul tersebut di atas, merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Adapun semua kutipan di dalam Laporan Tugas akhir ini telah saya sertakan nama pembuatnya atau penulisnya dan telah saya cantumkan ke dalam daftar pustaka. Apabila ternyata di dikemudian hari saya terbukti melanggar pernyataan saya tersebut, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis



Marito Hasibuan

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
ASURANSI JIWA BRILIFE MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN  
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*  
STUDI KASUS PADA BRILIFE KANCA PALMERAH**



**Dibuat Oleh:**

Nama : Marito Hasibuan

NIM : 41618120051

Program Studi : Teknik Industri

UNIVERSITAS

Dosen Pembimbing,  
MERCU BUANA

( Sonny Koeswara, Ir, M.SIE. )

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/ Ketua Program Studi

(Dr. Alfa Firdaus, ST, MT)

## ABSTRAK

Industri asuransi tanah air mengalami penurunan. Kondisi itu setidaknya tercermin dari laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mencatat perolehan premi asuransi per Maret 2020 yang tumbuh lambat. Keberhasilan suatu perusahaan asuransi sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan nasabahnya, dan salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. PT Asuransi Jiwa BRI Life merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Asuransi. PT Asuransi Jiwa BRI Life mempunyai pelayanan yang sering menerima keluhan diantaranya seperti, Proses Klaim Lama, Tidak ada aplikasi untuk mengecek laporan transaksi, Call center susah tersambung. Dari beberapa layanan tersebut, masalah yang sering terjadi adalah menerima keluhan. Dimana keluhan yang terbesar terdapat pada Proses Klaim Lama sebanyak 39 keluhan selama 2 tahun terakhir. Untuk itu perlu di tingkatkan kualitas pelayanan untuk menurunkan keluhan pada PT. Asuransi Jiwa BRI Life. Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah Metode *Service Quality (Servqual)* dan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*, sampel yang diambil sebanyak 83 responden. Yang dimana Servqual untuk mengukur (gap) skor dari atribut-atribut persepsi dan ekspektasi, sedangkan QFD sebagai alat untuk memperjelas memberikan usulan perbaikan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Berdasarkan hasil yang didapat pada pengolahan data respon teknis, prioritas untuk melakukan perbaikan dengan nilai terbesar terdapat pada proses klaim nasabah tepat waktu dengan nilai 75 dan yang terendah terdapat pada laporan transaksi dikirim ke email nasabah dengan nilai 9. Adapun tujuan perbaikan kualitas pelayanan ini adalah guna membuat nasabah menjadi nyaman dan menjadi nasabah yang loyal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*

## **ABSTRACT**

*The homeland insurance industry has experienced a decline. This condition is at least reflected in the report from the Financial Services Authority (OJK) which recorded the acquisition of insurance premiums as of March 2020 which grew slowly. The success of an insurance company is strongly influenced by how the company is able to satisfy its customers, and one of them is by providing the best quality service to customers which should be directed to continuous service. PT Asuransi Jiwa BRI Life is a company engaged in insurance services. PT Asuransi Jiwa BRI Life has services that often receive complaints including, Old Claim Process, No application to check transaction reports, Call center is difficult to connect. From some of these services, the problem that often occurs is receiving complaints. Where the biggest complaints are in the Old Claim Process as many as 39 complaints during the last 2 years. For this reason, it is necessary to improve the quality of service to reduce complaints at PT. BRI Life Insurance. The research method used for this research is the Service Quality Method (Servqual) and the Quality Function Deployment (QFD) method, the sample taken is 83 respondents. Which is where Servqual to measure the (gap) score of the attributes of perception and expectation, while QFD as a tool to clarify providing suggestions for improvement in meeting customer needs and desires. Based on the results obtained in processing technical response data, the priority for making improvements with the largest value is in the timely customer claim process with a value of 75 and the lowest is found in transaction reports sent to customer emails with a value of 9. The purpose of this service quality improvement is to make customers feel comfortable and become loyal customers.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Service Quality, Quality Function Deployment*

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Asuransi Jiwa Brilife Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Dan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Studi Kasus Pada Brilife Kanca Palmerah”. Tugas Akhir ini disusun oleh penulis sebagai salah syarat dalam mencapai gelar Strata 1 di Universitas Mercu Buana.

Tugas Akhir ini tidak akan selesai tanpa doa, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Sonny Koeswara, Ir, M.SIE., selaku dosen pembimbing penulisan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua penulis, yang terus memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dan selalu mendoakan kesuksesan penulis serta seluruh keluarga besar saya yang sangat saya cintai yang selalu memberikan dukungan semangat.
3. Rekan-rekan Mahasiswa Regular II yang selalu memberikan dukungan, arahan dan saran demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari, Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Terima kasih.

Jakarta, September 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Abstrak .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Batasan Penelitian .....	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1. Konsep dan Teori .....	5
2.2. Penelitian Terdahulu .....	34
2.3. Kerangka Pemikiran .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	40
3.2. Jenis Data dan Informasi.....	40
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	42

3.5. Langkah-Langkah Penelitian .....	44
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>45</b>
4.1. Pengumpulan Data .....	45
4.2. Pengolahan Data.....	54
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
5.1. Analisa Pengolahan Data .....	77
5.2. Analisa Hasil Pengolahan .....	77
5.3. House Of Quality (HOQ) .....	78
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
6.1. Kesimpulan.....	81
6.2. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Technical Correlation .....	31
Tabel 2.2 Simbol dan Nilai Relationship Matrix .....	31
Tabel 2.3 Tabel Simbol Arah Pengembangan Respon Teknik .....	33
Tabel 2.4 Referensi Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 4.1 Daftar Produksi Asuransi BRILife .....	49
Tabel 4.2 Daftar Penutupan Polis Asuransi Jiwa Brilife .....	50
Tabel 4.3 Hasil wawancara dengan 83 responden .....	51
Tabel 4.4 Data Nasabah dan banyaknya Komplain .....	52
Tabel 4.5 Rekap pengisian responden terhadap kuisisioner .....	55
Tabel 4.6 Rekap Kuisisioner Kepentingan .....	56
Tabel 4.7 Rekap Uji Validasi .....	57
Tabel 4.8 Rekap Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.9 Perhitungan data Kuisisioner ServQual .....	59
Tabel 4.10 Gap Skor masing-masing atribut .....	60
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata gap/dimensi ServQual .....	61
Tabel 4.12 Voice Of Customer .....	62
Tabel 4.13 Importance To Customer .....	63
Tabel 4.14 Customer Satisfaction Performance .....	64
Tabel 4.15 Expected Satisfaction Performance .....	65
Tabel 4.16 Improvement Ratio .....	66
Tabel 4.17 Raw Weight .....	67
Tabel 4.18. Normalized Raw Weight .....	68
Tabel 4.19. Technical Response .....	69
Tabel 4.20. Usulan perbaikan kualitas pelayanan .....	70
Tabel 4.21. Nilai Prioritas .....	74
Tabel 4.22 Data komplain .....	75
Tabel 4.23 Perbandingan sebelum perbaikan dan setelah perbaikan .....	76
Tabel 4.24. Dampak sebelum dan sesudah perbaikan .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model <i>Service Quality</i> .....	8
Gambar 2.2. <i>House of Quality</i> .....	23
Gambar 2.3. <i>Customer Requirement HoQ</i> .....	24
Gambar 2.4. <i>Technical Response HoQ</i> .....	24
Gambar 2.5. <i>Level of Importance HoQ</i> .....	24
Gambar 2.6. <i>Technical Importance HoQ</i> .....	25
Gambar 2.7. <i>Relationship Matrix HoQ</i> .....	25
Gambar 2.8. <i>Correlation Matrix HoQ</i> .....	26
Gambar 2.9 Diagram Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	46
Gambar 4.1 Matriks Korelasi.....	72
Gambar 4.2. <i>House of quality</i> .....	73