

IMPLEMENTASI *DEFECTION MANAGEMENT* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA PADA PT. (PERSERO) ASURANSI KREDIT INDONESIA KANTOR CABANG YOGYAKARTA

Alvianti Amanah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *defection management* seperti yang diterapkan PT. (Persero) Asuransi Kredit Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas layanan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah metode kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran dan data secara sistematis tentang berbagai hal yang berkaitan dengan data pemasaran PT. (Persero) Asuransi Kredit Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini mengenai data klien unit bank, data debitur dan data frekuensi komplain unit bank. Metode perolehan data yang digunakan penulis dalam memperoleh data sekunder adalah observasi nonperilaku (catatan). Data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama kegiatan penelitian mengenai proses pelayanan di dalam perusahaan. Metode perolehan data yang digunakan penulis dalam memperoleh data primer adalah observasi. Implementasi *defection management* dapat meminimalisir tingkat kesalahan pada proses pelayanan. PT. (Persero) Asuransi Kredit Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta berpedoman pada panduan SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga dapat mempermudah dalam proses pelayanan, dengan melakukan komunikasi kepada setiap karyawan melalui *meeting* karyawan yang dibagi menjadi tiga, yaitu *management meeting*, *staff meeting* dan *daily meeting*. Kemudian melakukan pelatihan karyawan mengenai *defection management* dengan memberikan pengarahan melalui SOP (Standar Operasional Prosedur) penanganan komplain dan meningkatkan sistem insentif dengan memberikan penghargaan kepada karyawan yang mempunyai disiplin kerja terbaik. Implementasi *defection management* PT. (Persero) Asuransi Kredit Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta memberikan perubahan positif terhadap kualitas layanan perusahaan sehingga data frekuensi komplain klien unit bank mengalami penurunan dalam periode enam bulan dari Januari sampai dengan Juni 2018, dibandingkan data frekuensi komplain unit bank pada tahun 2017.

Kata Kunci: *Implementasi Defection Management, Meningkatkan Kualitas Layanan.*

**IMPLEMENTATION OF DEFECTION MANAGEMENT TO INCREASE
THE QUALITY OF THE SERVICE ON PT. (PERSERO) INSURANCE
CREDIT INDONESIA BRANCH OFFICE YOGYAKARTA**

Alvianti Amanah

Abstract

This study aims to determine the implementation of defection management as applied by PT. (Persero) Credit Insurance Indonesia Yogyakarta Branch Office to improve the quality of service. The analytical method used in this thesis research is descriptive qualitative method to obtain systematic description and data about various things related to marketing data of PT. (Persero) Indonesian Credit Insurance Yogyakarta Branch Office. The data used in this study are secondary data and primary data. Secondary data used in this study are client data of bank units, debtor data and frequency data of bank unit complaints. Data acquisition method used by the writer in obtaining secondary data is non-behavior observation (note). The primary data that the author uses in this study is data from observations carried out by the author during research activities regarding the service process within the company. Data acquisition method used by the author in obtaining primary data is observation. The Implementation of defection management can minimize the level of error in service process. PT. (Persero) Credit Insurance Indonesia Yogyakarta Branch Office follows the guidelines of Standard Operational Procedure (SOP) to facilitate the process of service by communicating to each employee through employee meetings which are divided into three, namely management meetings, staff meetings and daily meetings. Then the company conducts employee training regarding defection management by providing guidance through SOP (Standard Operating Procedures) handling complaints and improving the incentive system by giving awards to employees who have the best work discipline. Implementation of defection management by PT. (Persero) Credit Insurance Indonesia Yogyakarta Branch Office gives positive change to the quality service of company so that the data frequency of unit bank client complaint decreases in period of six months from January to June 2018, compared to data frequency of bank unit complaint in 2017.

Keywords: *implementation of defection management, improving service quality.*