

AUDIT PRODUK JASA JS PRO MAPAN PADA PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA

Apri Bahtiar

Abstrak

Tujuan laporan ini adalah untuk mengetahui audit produk jasa pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Yogyakarta. Audit produk jasa adalah proses memastikan bahwa jasa yang tepat dapat disediakan dalam rangka memenuhi tujuan strategis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data penelitian yang digunakan yakni dengan pengumpulan melalui observasi, yaitu kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut dan kuesioner, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Sampel yang digunakan adalah nasabah dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Yogyakarta yaitu sebanyak 30 nasabah yang menggunakan produk Js Pro Mapan. Pengujian statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah *arithmetic mean*. Adapun beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui audit produk jasa adalah manfaat apa yang diinginkan pelanggan, ketersediaan sumber daya manusia, keterampilan teknis, manfaat yang ditawarkan kepada pelanggan, keunggulan pesaing, hasil finansial, dan sasaran. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil Audit Produk Jasa Js Pro Mapan pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Yogyakarta belum mampu memenuhi tujuan strategis, karena penjualan produk Js Pro Mapan masih rendah dibandingkan penjualan produk-produk lainnya, produk Js Pro Mapan merupakan peralihan produk tradisional ke produk unit link jadi banyak masyarakat yang belum mengetahuinya, dan dilihat dari keunggulan produknya Js Pro Mapan seperti perlindungan terhadap 53 penyakit kritis, cacat tetap total, dan santunan rawat inap, masih kalah dengan keunggulan produk pesaingnya

Kata Kunci: *Audit Produk Jasa, Prosedur Audit produk Jasa, Audit Pemasaran.*

THE AUDIT OF SERVICE PRODUCT JS PRO MAPAN IN PT. JIWASRAYA INSURANCE (PERSERO) YOGYAKARTA BRANCH

Apri Bahtiar

Abstrack

The purpose of this report is to find out the audit of product services at PT. Jiwasraya Insurance (Persero) Yogyakarta Branch. Product service audit is the process to ensure the right service can be provided in order to fulfill strategic objectives. The research methods used in this study are Qualitative Descriptive Method and Quantitative Method. The research data collection methods used are by collecting through observation, that is data collection activities by conducting direct research on the conditions of the research object environment, so that a complete picture of the condition of the object of the research is obtained and questionnaires, that is a method of data collection conducted by giving separate questions or asking for answers to respondents. The sample used is customers of PT. The Yogyakarta Branch Jiwasraya Insurance (Persero) of 30 people who are using Js Pro Mapan products. The statistical test used in this study is the statistical average. Some indicators used to determine product audits are the benefits of what customers want, human resources availability, technical skills, benefits offered to customers, competitor's excellent, financial results, and objectives. The results of this study indicate that the results of the Js Pro Mapan Service Product Audit at PT. Yogyakarta Jiwasraya Insurance (Persero) Branch has not been able to achieve its strategic objectives, since the sale of Js Pro Mapan products is still low compared to the sales of other products. Js Pro Mapan products are a transition of traditional products to unit link products of which people do not aware about it yet. Furthermore the superiority of its products, such as protection against 53 critical illnesses, total permanent disability, and hospitalization compensation, is still inferior to its competitor's product superiority (Prudential supports insurance throughout the world, BNI Life Insurance when insurance applications need medical check-ups, AJB Bumiputera 1912 provides compilation funds approved at the hospital).

Keyword: *Audit of service product, Product Service Audit Procedure, Marketing Audit.*