

ANALISIS PEMULIHAN JASA (*SERVICE RECOVERY*) DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR WILAYAH YOGYAKARTA)

Inas Samira

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pemulihan jasa (*service recovery*) dalam menangani keluhan pelanggan yang dilakukan pada perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan memilih sumber informan / responden yaitu Kepala Wilayah, Kepala Administrasi dan Karyawan perusahaan. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan menunjukkan bahwa penyampaian keluhan yang dilakukan oleh pelanggan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera diantaranya adalah *Complaint to Provider*, *Negatif Word of Mouth*, dan *Third-party Action*. Perusahaan juga melakukan aktivitas yang mendasari empat tahap utama proses pemulihan jasa yang efektif yaitu identifikasi kegagalan jasa, pemecahan masalah pelanggan, komunikasi dan klarifikasi kegagalan jasa, dan integrasi data dan penyempurnaan jasa keseluruhan. Dari hasil analisis juga diidentifikasi tujuh dimensi struktural dalam sistem pemulihan jasa dimana berkaitan dengan aktivitas penanganan complain yang saat ini sedang dilakukan oleh perusahaan sebagai salah satu upaya pemulihan jasa yang diantaranya yaitu *Accessibility*, *Formality*, *Decentralization*, *Comprehensiveness*, *Human Intensity*, *Sistem Intensity*, dan *Influence*. Dengan begitu, dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa adanya aktifitas dalam penerapan pemulihan jasa yang dilakukan oleh perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera walaupun masih belum terdapat evaluasi langsung yang melibatkan pelanggan atau integrasi keseluruhan dalam proses pemulihan jasa pada perusahaan.

Kata Kunci: *Pemulihan Jasa, Keluhan Pelanggan, Perilaku Konsumen.*

**ANALYSIS OF SERVICE RECOVERY IN HANDLING CUSTOMER
COMPLAINTS (CASE STUDY AT AJB BUMIPUTERA 1912
YOGYAKARTA REGIONAL OFFICE)**

Inas Samira

Abstract

This study aims to implement service recovery in handling customer complaints at Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Yogyakarta Regional Office. The method used in sampling is purposive sampling by selecting sources of informants / respondents, including the following the Head of Region, Head of Administration and company employees. The data were collected by means of observation, interviews and documentation. The analysis in this study used a descriptive method. Based on the results of the analysis obtained, it shows that the submission of complaints in Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera includes Complaints to Providers, Negative Word of Mouth, and Third-party Action. Companies that also carry out activities that underlie the four main stages of an effective service recovery process, namely service failure, communication and clarification of service failures, and data integration and overall service improvement. From the analysis results also identified seven structural dimensions in the service recovery system which are related to complaint handling activities currently carried out by the company as an effort to restore services, including Accessibility, Formality, Decentralization, Comprehensiveness, Human Intensity, System Intensity, and Influence. With this, it can be concluded that there are activities in the implementation of service recovery carried out by the Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Company even though there is still no direct evaluation that is involving customers or the overall integration in the service recovery process at the company.

Keywords: *Service Recovery, Customer Complaints, Consumer Behavior.*