

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

PT (Persero) Askrindo berdiri tanggal 6 April 1971 berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 1/1971 tanggal 11 Januari 1971, untuk mengemban misi dalam pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) guna menunjang pertumbuhan perekonomian Indonesia. Peran PT. Askrindo (Persero) dalam pemberdayaan UMKM adalah sebagai lembaga penjamin atas kredit yang disalurkan oleh perbankan kepada UMKM.

PT (Persero) Asuransi Kredit Indonesia atau PT. Askrindo (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam asuransi/penjaminan, tidak dapat dipisahkan dari pembangunan ekonomi Bangsa dan Negara Republik Indonesia.

Sejak pemerintah menyusun dan menetapkan REPELITA I tahun 1969, yang salah satu sasaran pokok rencana tersebut adalah pemerataan hasil-hasil pembangunan dalam bidang kesempatan berusaha, pendapatan masyarakat dan sekaligus merangsang pertumbuhan lapangan kerja. Dalam rangka mencapai sasaran ini pemerintah mengambil langkah konkrit antara lain dengan mengembangkan usaha kecil dan menengah dengan cara mengatasi salah satu aspek usaha yang penting yaitu aspek pembiayaan.

Sesuai dengan Visi dan Misinya, PT. Askrindo (Persero) senantiasa menjalankan peran dan fungsinya sebagai *Collateral Substitution Institution*, yaitu lembaga penjamin yang menjembatani kesenjangan antara UMKM yang layak namun tidak memiliki agunan cukup untuk memperoleh kredit dengan lembaga keuangan, baik perbankan maupun lembaga non bank (*feasible* tetapi tidak *bankable*).

Sejalan dengan berubahnya waktu, saat ini PT. Askrindo (Persero) memiliki lima lini usaha yaitu Asuransi Kredit Bank, Asuransi Kredit Perdagangan, *Surety Bond*, *Customs Bond* dan Asuransi Umum. PT. Askrindo sejak tahun 2007 melaksanakan program pemerintah dalam rangka Inpres 6/2007 atau yang lebih dikenal sebagai penjaminan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Dalam pelaksanaannya bersama dengan Askrindo memberikan penjaminan atas kredit yang disalurkan oleh tiga Bank pelaksana yaitu : Bank BRI, Bank BNI dan Bank Mandiri.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia merupakan tulang punggung kekuatan ekonomi yang mampu memberikan kontribusi yang sangat signifikan. Menguatnya permodalan UMKM akan memberikan *multiplier effects* berupa tumbuhnya kegiatan usaha yang diikuti dengan terbukanya lapangan kerja serta meningkatkan nilai usaha. Terciptanya UMKM yang tangguh pada tahap berikutnya mampu memberikan kontribusi dalam menekan angka pengangguran dari kemiskinan di Indonesia. PT Askrindo memiliki beberapa produk sesuai dengan Surat Keputusan Direksi No. 150/KEP/DIR/VI/2016 Tentang

Perubahan Buku Pedoman Tata Laksana Bidang Administratif dan Operasional Tanggal 23 Juni 2016 dengan penjelasan sebagai berikut :

1. *Surety Bond*

*Surety Bond* adalah lini usaha asuransi umum yang memberikan jaminan atas kemampuan principal (Nasabah) dalam melaksanakan kewajiban sesuai perjanjian pokok antara Principal dan *Obligee*. *Surety Bond* adalah salah satu produk lini usaha *suretyship* yang memberikan jaminan atas kemampuan Principal dalam melaksanakan kewajiban sesuai perjanjian antara Principal (Nasabah) dan *Obligee* (Pemilik Proyek).

Pihak-Pihak yang terlibat dalam *Surety Bond* :

- a. Penjamin adalah perusahaan asuransi umum (PT Askrido) yang memasarkan produk asuransi pada lini usaha *Suretyship* (*Surety Bond*).
- b. Principal adalah pihak dalam perjanjian *Suretyship* yang harus memenuhi kewajiban kepada *obligee* berdasarkan Perjanjian Pokok.
- c. *Obligee* adalah pihak dalam perjanjian *Suretyship* yang berhak menerima pemenuhan kewajiban dari principal berdasarkan Perjanjian Pokok serta isi dari perjanjian pokok

Sebagai konsekuensi logis dari keterlibatan tiga pihak adalah adanya tiga perjanjian dalam *Suretyship*.

- a. Perjanjian pertama disebut Perjanjian Pokok, yaitu perjanjian antara Principal dengan Obligee yang mengatur mengenai pelaksanaan pekerjaan dan kewajiban Principal untuk memberi *Surety Bond* kepada *Obligee*. Perjanjian Pokok ditandatangani oleh Principal dan *Obligee*.
- b. Perjanjian kedua adalah *Surety Bond* yang diterbitkan oleh *Surety* untuk menjamin kewajiban Principal yang ditetapkan dalam Perjanjian Pokok, ditandatangani oleh Principal dan *Surety*, yang kemudian disetujui dan diterima oleh *Obligee*.
- c. Perjanjian ketiga adalah Surat Pernyataan Kesediaan Membayar Ganti Rugi (SPKMGR), dilakukan oleh Principal untuk kepentingan *Surety*, yang menetapkan bahwa *Surety* diharuskan untuk membayar atau menyelesaikan klaim *Obligee* ketika Principal mengingkari kontraknya, Principal atau ko-indemnitornya harus bertanggung jawab bersama sama atau sendiri-sendiri ke *Surety* untuk mengganti kerugian yang terjadi atau diderita karena default (wanprestasi) tersebut, termasuk denda dan biaya pengacara jika ada. SPKMGR ditandatangani oleh principal (*owner* dan/atau pengurus pengendali perusahaan).

## 2. Kontra Bank Garansi

Kontra Bank Garansi adalah salah satu produk lini usaha *suretyship* yang memberikan jaminan kepada Bank Penerbit Bank Garansi atas kemampuan Principal dalam melaksanakan kewajiban

sesuai perjanjian antara Principal (Nasabah) dan *Obligee* (Pemilik Proyek). Pihak-Pihak yang terlibat dalam *Surety Bond* :

- a. Penjamin adalah perusahaan asuransi umum (PT Askrindo) yang memasarkan produk asuransi pada lini usaha *Suretyship* (Kontra Bank Garansi).
- b. Penerima Jaminan adalah Bank Penerbit Bank Garansi yaitu Bank Umum/Bank Devisa yang mempunyai jasa/produk pelayanan Bank Garansi yang dalam penerbitan Bank Garansi masih terkandung risiko ketidakpastian pembayaran Bank Garansi dan merupakan pihak yang menerima manfaat Kontra Bank Garansi.
- c. Terjamin adalah Principal merupakan pihak yang harus memenuhi kewajiban kepada oblige berdasarkan Perjanjian Pokok antara Principal dan Obligee.
- d. *Obligee* adalah pihak yang berhak menerima pemenuhan kewajiban dari principal berdasarkan Perjanjian Pokok dan merupakan pihak yang menerima manfaat dari Bank Garansi.

### 3. Asuransi Kredit Kecil

Asuransi Kredit Kecil adalah salah satu jenis produk Askrindo yang memberikan pertanggung jawaban kredit kecil bagi pengusaha dalam upaya memperoleh kredit dari Bank/LKBB, khususnya pengusaha kecil yang tidak memenuhi persyaratan teknis bank (kurang agunan) namun usahanya layak dibiayai (*feasible*). Dalam Undang - Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan

Menengah, yang dimaksud dengan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah adalah:

- Usaha Mikro adalah usaha produktif milik perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang Undang.
- Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang - Undang ini.

#### 4. Asuransi Kredit Menengah

Bagi para pengusaha menengah dalam upaya memperoleh kredit dari Bank/LKBB, khususnya pengusaha yang tidak memenuhi persyaratan bank teknis (kurang agunan) namun usahanya layak dibiayai (*feasible but not bankable*) . Untuk itu Askrindo memberikan jasa Asuransi Kredit Komersial yang dapat dimanfaatkan oleh pengusaha menengah, guna mencukupi kebutuhan agunan (*collateral*) yang dipersyaratkan oleh Bank/LKBB. Kriteria usaha menengah sesuai Undang Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah adalah :

- Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 500 juta (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 10 milyar (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha,
- Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 2,5 milyar (dua milyar lima ratus ribu rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 50 milyar (lima puluh milyar rupiah).

#### 5. Asuransi Umum

Asuransi Umum (*General Insurance*) merupakan penaggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.

Pihak-pihak yang terlibat dalam Asuransi Umum :

- a. Penanggung, adalah Perusahaan Asuransi Umum (PT. Askrindo) yang memasarkan produk asuransi pada lini usaha Asuransi Umum, dimana Penanggung sebagai pihak yang mau menerima resiko atas harta benda/jiwa orang lain, dengan suatu kontra prestasi berupa premi.
- b. Tertanggung, adalah pihak yang mempunyai harta benda yang diancam bahaya. Pihak ini bermaksud untuk mengalihkan resiko atas harta benda / jiwanya dan atas peralihan resiko tersebut pihak tertanggung mempunyai kewajiban untuk membayar premi.

#### 6. Penjaminan KUR (Kredit Usaha Rakyat)

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah Kredit Program pemerintah yang dananya dari perbankan kepada Usaha Mikro, Kecil, Menengah,

Koperasi dan Tenaga Kerja Indonesia dalam bentuk pemberian kredit modal kerja dan/atau kredit investasi yang didukung fasilitas penjaminan dan layak namun belum *bankable* dengan plafond kredit sampai dengan Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) yang dijamin oleh PT Askrindo. Penyalur KUR diharapkan dapat membantu pengembangan usaha produktif.

Sumber dana penyalur KUR adalah 100% (serratus persen) bersumber dari dana Bank Pelaksana. KUR yang disalurkan oleh Bank Pelaksana dijamin secara otomatis bersyarat (*Conditional Automatic Cover*) oleh PT. Askrindo.

Dasar hukum atas perasuransi PT Askrindo antara lain :

1. Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
2. Undang-Undang No 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian
3. Peraturan Pemerintah No 73 tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian dan Perubahannya No 81 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992.
4. POJK No. 14/POJK.05/2015 dan SE OJK No. 31/SEOJK.05/2015 Tentang Retensi Sendiri dan Dukungan Reasuransi Dalam Negeri.

Askrindo senantiasa mengembangkan sayap usahanya untuk memberikan layanan yang prima, dengan didukung oleh Kantor Cabang berjumlah 60 Kantor yang tersebar di 34 Provinsi seluruh Indonesia.

Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu bertahan harus dapat memberikan kepada para pelanggan produk baik barang maupun

jasa yang bermutu lebih baik, harga bersaing, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik. Dalam hal ini Wyckof dalam Usmara (2003: 230) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian Pasal 7 Ayat (1) Bahwa : Dalam kehidupan perekonomian yang semakin terbuka dan berkembang cepat, dibutuhkan layanan jasa pertanggungan atau pengelolaan risiko yang semakin beragam dan berkualitas oleh Perusahaan Perasuransian yang sehat, dapat diandalkan, amanah, dan kompetitif. Untuk itu, Perusahaan Perasuransian perlu dibangun dengan permodalan yang kuat, yang bersumber, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Pasal 26 ayat 1 dinyatakan Bahwa : Perusahaan Perasuransian wajib memenuhi standar perilaku usaha yang mencakup ketentuan mengenai:

- Polis
- Premi Atau Kontribusi
- Underwriting dan Pengenalan Pemegang Polis, Tertanggung, Atau Peserta
- Penyelesaian Klaim
- Keahlian Di Bidang Perasuransian

- Distribusi Atau Pemasaran Produk
- Penanganan Keluhan Pemegang Polis, Tertanggung, Atau Peserta
- Standar Lain Yang Berhubungan Dengan Penyelenggaraan Usaha.

Sesuai surat keputusan Direksi No. 157/KEP/DIR/VII/2015 Tanggal 31 Juli 2015 Tentang Penyempurnaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) PT Askrindo bahwa sebagai Lembaga Non Bank, PT Askrindo menerapkan kebijakan mengenai pengenalan nasabah, *underwriting* dan manajemen mutu yaitu :

1. Kebijakan Mengenai Pengenalan Nasabah
  - a. Penetapan kebijakan dan prosedur :
    - 1) Penerimaan, identifikasi dan pemantauan terhadap rekening dan transaksi nasabah.
    - 2) Manajemen risiko yang bertujuan untuk dapat mengenali profil nasabah yang memungkinkan untuk melakukan identifikasi transaksi yang mencurigakan dan membuat laporannya.
  - b. Penegasan bahwa Dewan Komisaris dan Direksi melakukan pengawasan dan bertanggung jawab atas penerapan Prinsip Mengenal Nasabah.
  - c. Memiliki unit khusus yang bertanggung jawab atas pelaksanaannya.

- d. Tersedianya sistem informasi yang dapat mengidentifikasi, menganalisa, memantau dan menyediakan laporan secara efektif dan terbaru mengenai karakteristik transaksi.
- e. Pelaksanaan program pelatihan penerapan prinsip mengenal nasabah bagi karyawan

## 2. *Underwriting*

*Underwriting* dilaksanakan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Perusahaan menetapkan kebijakan *underwriting* sebagai panduan dalam membuat keputusan dan meminimalisir risiko
- b. Proses *underwriting* memanfaatkan berbagai informasi, antara lain :
  - 1) Pernyataan pemohon yang dicantumkan dalam formulir aplikasi
  - 2) Informasi dari *Bank to Bank Information* dan agen/broker/broker re
  - 3) Pengalaman kerugian sebelumnya
  - 4) Laporan hasil *desk research* dan/atau *field research*
- c. Pengembangan *capacity building* (SDM, Sistem, dan Organisasi) dalam optimalisasi *prudent underwriting*.

## 3. Manajemen Mutu

- a. Perusahaan menerapkan sistem manajemen mutu di semua fungsi dan tingkatan dengan Standar Operasi Prosedur yang dapat digunakan secara efektif untuk mengendalikan kualitas

produk dan jasa, sehingga dapat memberikan jaminan keamanan, keselamatan dan kesehatan bagi para konsumen.

- b. Perusahaan selalu menjaga dan mengendalikan mutu/kualitas produk dan jasa yang dihasilkan dalam rangka meningkatkan daya saing dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- c. Sistem manajemen mutu harus selalu dikembangkan sejalan dengan perubahan peraturan, tuntutan pelanggan dan peningkatan daya saing.

Berdasarkan Laporan Perbandingan Produksi PT Askrindo Cabang Gorontalo periode bulan Oktober 2018, terdapat beberapa *Class Of Business* yang belum mencapai target *Year of Year* dan *Month of Month* adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Perbandingan Produksi**

PERBANDINGAN PRODUKSI												
Gorontalo (Rp Juta)												
COB	RTL		Produksi					Growth			Pencapaian terhadap RTL	
	2018	Seasonal Apr	Oct-17	s.d Okt-17	Sep-18	Oct-18	s.d Okt-18	YoY (%)	MtM (%)	QtQ (%)	2018	Okt
Asuransi Kredit Kecil	20.000,00	1.666,67	4.554,24	13.352,41	1.960,79	1.645,10	19.926,65	-64%	-16%	49%	100%	99%
Asuransi Kredit Menengah	360,56	30,05	119,26	384,63	286,66	39,77	1.056,80	-67%	-86%	175%	293%	132%
Surety Bond	627,39	52,28	54,99	516,56	46,86	29,64	481,01	-46%	-37%	-7%	77%	57%
KBG	951,53	79,29	116,97	550,24	243,90	14,91	432,24	-87%	-94%	-21%	45%	19%
Custom	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Askredag	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Asuransi Umum	617,29	51,44	-	297,99	-	-	318,39	#DIV/0!	#DIV/0!	7%	52%	0%
<b>TOTAL NON KUR</b>	<b>22.556,77</b>	<b>1.879,73</b>	<b>4.845,46</b>	<b>15.101,83</b>	<b>2.538,21</b>	<b>1.729,43</b>	<b>22.215,09</b>	<b>-64%</b>	<b>-32%</b>	<b>47%</b>	<b>98%</b>	<b>92%</b>
<b>IJP KUR</b>	<b>7.372,21</b>	<b>5.625,15</b>	<b>401,10</b>	<b>4.975,44</b>	<b>736,08</b>	<b>1.132,50</b>	<b>5.960,17</b>	<b>182%</b>	<b>54%</b>	<b>20%</b>	<b>81%</b>	<b>20%</b>
Recoveries NON KUR	19,94	1,66	-	75,00	15,60	10,14	32,57	#DIV/0!	-35%	-57%	163%	610%
Recoveries KUR	2.291,00	190,92	-	443,58	113,86	5,09	642,88	#DIV/0!	-96%	45%	28%	3%
<b>TOTAL RECOVERIES</b>	<b>2.310,94</b>	<b>192,58</b>	<b>-</b>	<b>518,58</b>	<b>129,46</b>	<b>15,22</b>	<b>675,45</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>-88%</b>	<b>30%</b>	<b>29%</b>	<b>8%</b>

(Sumber : Laporan Perbandingan Produksi Askrindo Gorontalo Oktober 2018)

Dalam hal penjaminan kredit, *Class of Business* yang mendominasi Laba Non KUR per Oktober 2018 adalah Asuransi Kredit Kecil (Kredit Konsumtif untuk PNS Provinsi Gorontalo dan Kredit Mikro untuk Pengusaha Kecil di Provinsi Gorontalo, dengan jumlah penjaminan Rp. 19.926,65 Juta. Banyaknya jumlah penjaminan Kredit Konsumtif sebesar Rp. 16.963,75 Juta mampu membawa Askrido Cabang Gorontalo menjadi peringkat pertama penjaminan Non KUR se Kantor Wilayah VII Askrido Makassar.

Untuk proses penjaminan tersebut, bagian underwriting melakukan analisa atas seluruh penjaminan dan deklarasi oleh nasabah PT Askrido dan melakukan penerbitan polis dengan menggunakan Aplikasi SAS untuk Penjaminan Surety Bond dan Kontra Bank Garansi, Aplikasi Siska untuk Penjaminan Askred Kecil dan Askred Menengah, Aplikasi *Caretech* untuk penjaminan Asuransi Umum dan Aplikasi SAKURA untuk penjaminan Kredit Usaha Rakyat (KUR), aplikasi inilah yang membantu bagian *underwriting* untuk mencapai *Service Level Agreement* (SLA) dan perolehan Laba yang signifikan pada setiap bulannya.

Menyadari hal tersebut di atas, tampak betapa pentingnya usaha pemahaman akan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pencapaian keberhasilan pemasaran dan perkembangan premi.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas penulis tertarik untuk mengungkapkan tentang pelayanan di asuransi melalui sebuah

penelitian untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Askrindo Cabang Gorontalo. Penelitian ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Askrindo Cabang Gorontalo”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, peneliti dapat mengidentifikasi masalah Pengaruh Kualitas Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Askrindo Cabang Gorontalo yang perlu dilakukan peninjauan, hal ini dapat dilihat dari:

1. Pengembangan produk yang kurang berhasil laku dipasaran.
2. Strategi Bagian SDM Kantor Pusat yang tidak mendukung kebutuhan kompetensi SDM Perusahaan.
3. Proses penyusunan dan penetapan strategi jangka pendek tidak didukung komitmen manajemen.
4. Prosedur underwriting yang sulit dilakukan oleh analis di kantor cabang
5. Melebihi target rasio klaim RKAP/RTL.
6. Kekurangan tenaga ahli di bidang asuransi yang dibutuhkan oleh perusahaan.
7. Terjadinya gangguan pada sistem *online* SAS (Sistem Aplikasi Suretyship), SAKURAdan SSKA.
8. Bagian Teknologi informasi perusahaan kurang handal menghadapi perubahan kebutuhan perusahaan dan tuntutan regulasi, Sulitnya

Komunikasi dengan Admin SISKA Kantor Pusat, Sehingga Proses SLA (*Service Level Agreement*) Kantor Cabang bisa lebih dari 14 HK (Hari Kerja).

9. Kesalahan dalam melakukan *review rate* premi yang merugikan perusahaan, telah diidentifikasi bahwa rate KBG PT Bank SulutGo dengan PT Askrindo lebih besar 1% dibandingkan premi KBG PT Bank SulutGo dengan PT Jamkrindo, yang memungkinkan Principal menerbitkan *Suretyship* pada Asuransi pesaing tersebut.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas. Penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan asuransiterhadap kepuasan nasabahpada PT Askrindo Cabang Gorontalo.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini yakni apakah kualitas pelayanan asuransi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Askrindo Cabang Gorontalo?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Asuransi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Askrindo Cabang Gorontalo.

## **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini terdiri dari:

1. Manfaat teoritis
  - a. Pengembangan literatur administrasi publik dalam kaitannya dengan Kepuasan Nasabah.
  - b. Memberikan pemikiran dalam ilmu pengetahuan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Asuransi terhadap Kepuasan Nasabah.
  - c. Memberikan informasi bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Asuransi terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Manfaat Praktis
  - a. Sebagai masukan bagi PT Askrido Cabang Gorontalo dalam pengambilan kebijakan mengenai pelayanan nasabah kinerjanya dimasa yang akan datang.
  - b. Memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan motivasi kerja sehingga karyawan PT Askrido Cabang Gorontalo mampu mengoptimalkan kinerjanya.
  - c. Menjadi acuan bagi PT Askrido Cabang Gorontalo untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Asuransi terhadap Kepuasan Nasabah.