

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut kebutuhan nasabah yang menggunakan layanan asuransi *marine cargo*, tingkat kinerja layanan asuransi *marine cargo* perusahaan dan kompetitor berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan, atribut yang perlu diprioritaskan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan asuransi *marine cargo* dan memberikan rekomendasi pengembangan layanan asuransi *marine cargo* sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode QFD dengan cara mencari atribut kebutuhan yang akan menjadi prioritas perbaikan dengan melihat aspek tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah akan layanan yang diberikan, di mana dilakukan analisis pada iterasi pertama dan iterasi kedua QFD.

Terdapat sebelas atribut yang diperoleh dari penggalian *Voice of Customer*, di antaranya yaitu keakuratan dalam penerbitan polis, keakuratan dalam pencairan klaim, kesiapan karyawan, kecepatan dalam penerbitan polis, kecepatan dalam pencairan klaim, kompetensi karyawan, kredibilitas layanan asuransi *marine cargo*, keamanan barang pertanggung, komunikasi dengan agen, keramahan karyawan, dan pemahaman karyawan terhadap keinginan nasabah. Dari sebelas atribut tersebut terdapat enam atribut kebutuhan yang memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dari pada kompetitor.

Perumusan rekomendasi mengacu pada prioritas pengembangan. Adapun rekomendasi yang diberikan di antaranya yaitu pembuatan sistem informasi *online* asuransi *marine cargo*, pembuatan standar waktu penerbitan polis, rekrutasi karyawan, pemecahan bagian *underwriting* menjadi dua sub bagian, yaitu *completion risk monitoring* dan *underwriting, training, pre-test, post-test*, dan sertifikat *training, softcopy* buku panduan karyawan, *softcopy* buku pedoman akseptasi & kebijakan asuransi *marine cargo*, sertifikat *Toefl* dan *english day*.

Kata kunci : Usulan pengembangan layanan, Asuransi *Marine Cargo*, QFD (*Quality Function Deployment*)