

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Sejak tahun 1992 PT. Askes menjadi badan asuransi yang mandiri, sehingga untuk mendapatkan keuntungan layaknya perseroan, PT. Askes tidak dapat lagi mengandalkan kepesertaan wajib. Untuk itu PT. Askes mulai bekerjasama dengan banyak perusahaan swasta untuk mempercayakan fasilitas jaminan pemeliharaannya kepada PT. Askes. Sampai pertengahan tahun 1998, terdapat 3600 perusahaan swasta di Indonesia yang bekerja sama dengan PT. Askes, dengan masa kontrak antara 2 hingga 5 tahun. Selain itu juga, PT. Askes menerima peserta perorangan, peserta yang mempercayakan pemeliharaan kesehatan dirinya pada PT. Askes.

Setelah menjadi persero, PT. Askes dituntut untuk bersaing lebih baik lagi, salah satunya adalah mencari peserta sukarela perorangan atau mengadakan kerja sama dengan perusahaan swasta yang mempercayakan fasilitas pemeliharaan kesehatan karyawannya pada PT. Askes. Peserta askes swasta terdiri dari :

- Pegawai badan usaha milik negara (BUMN) beserta anggota keluarganya
- Pegawai badan usaha milik daerah (BUMD) beserta anggota keluarganya
- Pegawai badan usaha swasta beserta anggota keluarganya
- Pegawai rumah sakit swasta beserta anggota keluarganya
- Pelajar dan mahasiswa
- Kepala desa, kelurahan dan aparatnya beserta anggota keluarganya
- PNS golongan III / IV beserta anggota keluarganya, yang berminat memanfaatkan fasilitas dokter keluarga

Program askes komersial telah banyak dimanfaatkan oleh lebih dari seribu perusahaan di Indonesia dalam rangka memberikan jaminan kesehatan bagi karyawan mereka. Jumlah peserta askes komersial ini terus meningkat, sejalan dengan peningkatan kepercayaan yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan produk askes. Salah satu produk askes komersial yang diangkat adalah Askes Silver. Askes Silver merupakan produk askes komersial dengan cakupan wilayah pelayanan di seluruh Indonesia / Nasional.

Adapun tujuan yang hendak dicapai PT. Askes dengan melaksanakan pelayanan jaminan pemeliharaan kesehatan kepada peserta adalah :

1. Memberikan kepuasan kepada konsumen (peserta) semaksimal mungkin sesuai dengan mottonya “ *Health Insurance Specialist* ”, maka PT. Askes bermaksud memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen melalui mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan premi yang terjangkau dan memberikan kepuasan yang paling baik.
2. Meningkatkan jumlah peserta, yang dimaksud disini adalah menambah jumlah peserta sebanyak mungkin dengan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berasuransi kesehatan dengan mengembangkan sistem pemeliharaan dan pembiayaan kesehatan yang efektif dan efisien.
3. Menghadapi persaingan
Dengan semakin banyaknya perusahaan asuransi kesehatan di Indonesia maka mendorong PT ASKES untuk dapat memberikan kualitas pelayanan pelanggan yang bermutu tinggi kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan dan memenuhi harapan-harapan konsumen.

Dengan mempertimbangkan tujuan yang hendak dicapai, maka pengembangan jasa layanan Askes Silver sangat penting dilakukan oleh PT. Askes. Hal ini dapat diwujudkan dengan melakukan pengembangan jasa layanan yaitu *improvement* Askes Silver yang ada sehingga peserta tidak hanya tertarik pada layanan yang diberikan tetapi juga berusaha untuk menggunakan layanan tersebut yang akhirnya dapat meningkatkan *revenue* untuk PT. Askes.

I.2 PERUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang akan dijadikan penelitian adalah :

1. Bagaimana kebutuhan serta keinginan konsumen pengguna Askes Silver
2. Bagaimana konsep pengembangan jasa layanan yang dapat meningkatkan *Average Revenue per User* askes yang merupakan penerjemahan dari kebutuhan pelanggan dengan menggunakan Quality Function Deployment (QFD).

I.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui dan mengidentifikasi variabel-variabel kebutuhan peserta Askes Silver PT. Askes.
 2. Membuat rancangan pengembangan jasa layanan Askes Silver (*improvement existing*) guna memenuhi kebutuhan pelanggan.
-

I.4 MANFAAT PENELITIAN

Sedangkan manfaat yang dapat diperoleh dari pengerjaan tugas akhir ini adalah dapat menerapkan konsep pengembangan jasa layanan Askes Silver sehingga dapat meningkatkan profit bagi PT. Askes dan mampu menarik pelanggan baru yang lebih banyak dengan kualitas pelayanan yang lebih baik.

I.5 BATASAN MASALAH

Sebagai ruang lingkup perancangan tugas akhir ini, penulis mengambil batas cakupan pembahasan pada hal-hal berikut ini:

1. Penelitian dilakukan di daerah Bandung.
2. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan yang menggunakan produk Askes Silver.
3. Penelitian hanya dilakukan sampai pada iterasi pertama.
4. Dalam penelitian ini tidak dibahas mengenai aspek biaya PT. Askes.
5. Analisa hanya difokuskan pada atribut yang penting untuk dilakukan pengembangan.
6. Tidak dilakukan kajian implementasi.

STTTTELKOM
