

Analisis kepuasan nasabah di Axa Mandiri dengan pendekatan strategi discipline of market leaders terhadap daya saing bancassurance di Indonesia

Jeannie Firstonimirza, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107287&lokasi=lokal>

Abstrak

Bancassurance di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, Bancassurance adalah penjualan produk asuransi jiwa kepada nasabah bank. Sebaliknya kerjasama ini juga membuka kemungkinan untuk menarik nasabah asuransi jiwa menjadi nasabah bank salah satunya adalah AXA Mandiri merupakan joint venture Bank Mandiri dan AXA Asia Pacific Holdings pada 2003. Perusahaan patungan ini terpisah dari AXA Life Indonesia yang merupakan perusahaan patungan antara AXA Asia Pacific Holdings dan Tempo Grup. Dalam perjanjian kerjasama tersebut, AXA Asia Pacific akan memiliki 51 persen saham dan 49 persennya akan dimiliki oleh Bank Mandiri.

Perusahaan patungan ini menawarkan produk-produk bancassurance kepada lebih dari 7 juta nasabah Bank Mandiri. Semakin gencamnya produk sejenis yang diluncurkan membuat AXA Mandiri harus merencanakan strateginya dengan matang agar dapat bersaing dan menjadi pemimpin di pasarnya.

Pada penelitian ini Penulis ingin melihat Sejauh mana tingkat kepuasan nasabah yang telah diberikan oleh AXA Mandiri di mana lebih dititikberatkan pada penerapan operational excellence, customer intimacy, product leadership sehingga nasabah merasa puas dan membuat mereka akan melakukan pembelian kembali terhadap produk jasa tersebut.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Penulis terlihat bahwa Operational excellence mendominasi pada pemilihan tingkat kepuasan nasabah, terutama pada proses claim nasabah merasa senang dengan proses claim yang mudah, dan diharapkan AXA Mandiri dapat lebih fokus dalam operational excellence, karena masih kurangnya kecepatan dan kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah. Semua itu dapat lebih ditingkatkan dengan melakukan evaluasi kinerja seluruh staff yang berkaitan dalam proses layanan jasa investasi nasabah AXA Mandiri. AXA Mandiri dapat memberikan informasi terkini Tentang investasi dengan mengeluarkan bulentim setiap sebulan sekali, melakukan event - event buat nasabah mengingat produk bancassurance ini masih baru maka perlunya untuk meningkatkan core competitive.

<hr><i>Bancaassurance in Indonesia is progressing tremendously, apparently Bancaassurance is the life insurance for bank customers. In fact, this partnership also provides opportunity to absorb more and more bank customers to join life insurance customers and one of our product is the AXA Mandiri that is joint venture of Bank Mandiri and AXA Asia Pacific Holdings in 2003. This joint venture company is separated from AXA Life Indonesia which is the joint venture company between Axa Asia Pacific Holdings and Tempo Group. In such agreement, Axa Asia Pacific shall have 51 percent of shares and 49 percent shall be owned by Bank Mandiri.

This joint venture company offers bancaassurance product to more than 7 millions Bank Mandiri customers.

The launching of this kind of product is getting more tremendous and it has encouraged AXA Mandiri to plan its strategy thoroughly so that they can compete well and become the most outstanding leader in its market.

In this research, the Writer wishes to observe how far the customers have been satisfied by AXA Mandiri service where it is focused more on the aspect of operational excellence, customer intimacy, product leadership so that the customers will satisfy and they will be encouraged to consume again such product.

Research made by Writer has proved that operational excellence has dominated the customers satisfaction option, mainly in customer claim process where they have been satisfied with uncomplicated claim process, and hopefully Axa Mandiri may focus more in operational excellence. because they have to make customers feel more comfortable and enjoy the faster service.

This issue can be improved through implementing performance evaluation enhancement of all staff who are responsible for accelerating Axa mandiri customer investment service process. Axa Mandiri may provide the updated information on investment through their monthly newsletter, performing customer event that may remind customers on the recent bancaassurance product, so it is important to improve the competitive core.</i>