

Peran Penggunaan Bahasa Indonesia dalam Proses Pelayanan terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah PT Asuransi Ramayana Tbk.

Meilina Widya Dali^{a*}, Keyla Zakaria^a, Sintia Yusuf^c, Anggriani Putri Abbas^d, Suci Ramadhani S. Tantu^e, Adelia Putri Mooduto^f, Selvia I. Kai^g, Afriliyani Putri Manunu^h, Fazrillah Lajunaidiⁱ, Risna Fausiah^j, Renaldi Saliko^k, Alim Bahruh Ulum Ruchban^l, Fajri Aditya Van Solang^m, Yunus M. Olliiⁿ

a,b,c,d,e,f,g,h,l,j,k,l,m,n Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo
Email: meilinawdali@ung.ac.id*

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 3 Desember 2025

Revised : 30 Desember 2026

Accepted : 7 Januari 2026

Keywords:

Indonesian language, service delivery, service quality, customer satisfaction, insurance.

Kata Kunci:

Bahasa Indonesia, pelayanan jasa, kualitas layanan, kepuasan nasabah, asuransi.

DOI: 10.62335

ABSTRACT

The Indonesian language plays a crucial role in service delivery, particularly in the insurance industry, which requires clarity of information and customer trust. This study aims to examine the role of Indonesian language use in the service process and its implications for service quality and customer satisfaction at PT Asuransi Ramayana Tbk. This research employed a qualitative approach using a case study design. Data were collected through in-depth interviews with employees and customers, direct observation of service interactions, and documentation analysis of service procedures and related documents. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the use of clear, polite, and easily understood Indonesian language is perceived by both employees and customers as essential in clarifying service information, building trust, and creating comfort during service interactions. Communicative language use contributes to positive perceptions of service quality and customer satisfaction. However, challenges were identified, particularly in the use of technical insurance terms and differences in customers' levels of understanding. This study concludes that optimizing the use of the Indonesian language in service processes plays a strategic role in enhancing service quality and fostering long-term relationships between the company and its customers.

ABSTRAK

Bahasa Indonesia memiliki peran penting dalam proses pelayanan jasa, khususnya pada industri asuransi yang menuntut kejelasan informasi dan kepercayaan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran penggunaan Bahasa Indonesia dalam proses pelayanan serta implikasinya terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah di PT

Asuransi Ramayana Tbk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan karyawan dan nasabah, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi berupa SOP dan dokumen layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Bahasa Indonesia yang jelas, santun, dan mudah dipahami dimaknai oleh karyawan dan nasabah sebagai faktor penting dalam memperjelas informasi layanan, membangun kepercayaan, serta menciptakan kenyamanan dalam interaksi pelayanan. Penggunaan bahasa yang komunikatif berkontribusi pada terbentuknya persepsi positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan tantangan berupa penggunaan istilah teknis asuransi dan perbedaan tingkat pemahaman nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi penggunaan Bahasa Indonesia dalam proses pelayanan berperan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan nasabah.

LATAR BELAKANG

Bahasa Indonesia memiliki peran strategis sebagai bahasa resmi negara yang digunakan dalam berbagai sektor, termasuk industri jasa keuangan dan asuransi. Dalam konteks pelayanan jasa, bahasa tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi, membangun pemahaman, serta menciptakan kepercayaan antara perusahaan dan nasabah. Kejelasan, kesantunan, dan ketepatan penggunaan bahasa dalam interaksi layanan terbukti berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan (Rohmadi & Nugraheni, 2021; Wibowo, 2022).

Pada industri asuransi, proses pelayanan sangat bergantung pada komunikasi lisan dan tertulis, seperti penjelasan produk, ketentuan polis, proses klaim, serta konsultasi antara karyawan dan nasabah. Kualitas komunikasi dalam pelayanan jasa keuangan menjadi faktor penting karena informasi yang disampaikan bersifat kompleks dan berkaitan langsung dengan hak serta kewajiban nasabah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami dalam pelayanan jasa mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan (Pratama & Sari, 2020; Lestari & Anwar, 2023).

PT Asuransi Ramayana Tbk sebagai perusahaan asuransi nasional menjalankan interaksi pelayanan secara intensif melalui komunikasi langsung antara karyawan dan nasabah. Oleh karena itu, penggunaan Bahasa Indonesia yang tepat dan efektif dalam proses pelayanan menjadi elemen penting dalam mendukung kualitas layanan perusahaan. Bahasa yang komunikatif dan sesuai dengan konteks layanan tidak hanya mempermudah pemahaman nasabah, tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan empati karyawan dalam melayani pelanggan (Handayani, 2021).

Namun, dalam praktiknya, penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan asuransi tidak selalu

berjalan secara optimal. Masih dijumpai kendala seperti penggunaan istilah teknis yang sulit dipahami oleh nasabah, penyampaian informasi yang kurang sistematis, serta perbedaan latar belakang pemahaman antara karyawan dan nasabah. Kondisi tersebut dapat memengaruhi cara nasabah menilai kualitas layanan serta tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Studi di bidang pelayanan jasa menunjukkan bahwa ketidaktepatan komunikasi berpotensi menurunkan persepsi kualitas layanan dan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan (Sari & Putra, 2022).

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk dilakukan penelitian yang mengkaji peran penggunaan Bahasa Indonesia dalam proses pelayanan, khususnya bagaimana bahasa digunakan, dipahami, dan dialami oleh karyawan dan nasabah dalam interaksi layanan di PT Asuransi Ramayana Tbk. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian kualitatif yang menekankan pemahaman mendalam terhadap makna dan pengalaman subjek penelitian dalam konteks pelayanan jasa (Miles, Huberman, & Saldaña, 2019).

Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh gambaran komprehensif mengenai praktik penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan asuransi serta implikasinya terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam kajian bahasa dan pelayanan jasa, sekaligus menjadi bahan evaluasi praktis bagi PT Asuransi Ramayana Tbk dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, karena bertujuan untuk memahami secara mendalam makna, pemahaman, dan pengalaman karyawan serta nasabah terkait penggunaan Bahasa Indonesia dalam proses pelayanan di PT Asuransi Ramayana Tbk. Pendekatan ini dipilih untuk menggali fenomena penggunaan bahasa dalam konteks layanan secara alami dan komprehensif, sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah peran penggunaan Bahasa Indonesia dalam proses pelayanan di PT Asuransi Ramayana Tbk, yang ditinjau dari aspek kejelasan, kesantunan, ketepatan istilah, dan kemudahan untuk dipahami. Penelitian ini juga memfokuskan pada bagaimana penggunaan bahasa tersebut dimaknai dan dialami oleh karyawan dan nasabah serta implikasinya terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah karyawan/pegawai dan nasabah PT Asuransi Ramayana Tbk yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan aktif dalam interaksi layanan. Objek penelitian adalah penggunaan Bahasa Indonesia dalam proses pelayanan, yang meliputi kejelasan penyampaian informasi,

kesantunan berbahasa, ketepatan penggunaan istilah, serta kemudahan bahasa untuk dipahami oleh nasabah dalam konteks pelayanan asuransi.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT Asuransi Ramayana Tbk, khususnya pada unit atau kantor cabang layanan nasabah. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat terjadinya interaksi langsung antara perusahaan dan nasabah, sehingga relevan untuk mengamati praktik penggunaan Bahasa Indonesia dalam proses pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui:

1. Wawancara mendalam, yang dilakukan kepada karyawan dan nasabah untuk menggali pengalaman, pemahaman, dan pandangan mereka terkait penggunaan Bahasa Indonesia dalam proses pelayanan.
2. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap proses pelayanan untuk melihat secara nyata praktik penggunaan Bahasa Indonesia dalam interaksi antara karyawan dan nasabah.
3. Dokumentasi, yang meliputi penelaahan terhadap SOP pelayanan, brosur, formulir, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penggunaan Bahasa Indonesia dalam layanan asuransi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tiga tahap, yaitu:

1. Reduksi data, dengan menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian.
2. Penyajian data, dalam bentuk narasi deskriptif dan tematik untuk mempermudah pemahaman terhadap temuan penelitian.
3. Penarikan kesimpulan, yaitu melakukan interpretasi terhadap data untuk menjelaskan peran penggunaan Bahasa Indonesia dalam proses pelayanan serta implikasinya terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah di PT Asuransi Ramayana Tbk.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, penggunaan Bahasa Indonesia menjadi bahasa utama dalam seluruh proses pelayanan di PT Asuransi Ramayana Tbk, baik dalam komunikasi lisan maupun tertulis. Bahasa digunakan dalam berbagai aktivitas layanan, seperti penjelasan produk asuransi, penyampaian isi polis, proses klaim, serta konsultasi antara karyawan dan nasabah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Bahasa Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga berperan dalam membentuk pemahaman, persepsi kualitas layanan, dan kepuasan nasabah.

Penggunaan Bahasa Indonesia dalam Proses Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan PT Asuransi Ramayana Tbk secara konsisten menggunakan Bahasa Indonesia dalam interaksi pelayanan dengan nasabah. Bahasa yang digunakan cenderung bersifat formal dan santun, serta disesuaikan dengan konteks layanan dan karakteristik nasabah. Karyawan berupaya menyampaikan informasi secara jelas dan tidak ambigu, khususnya saat menjelaskan ketentuan polis dan prosedur klaim yang bersifat teknis.

Penggunaan Bahasa Indonesia yang jelas dan komunikatif membantu mengurangi potensi kesalahpahaman antara karyawan dan nasabah. Ketika istilah asuransi disampaikan dengan bahasa yang lebih sederhana dan disertai penjelasan tambahan, nasabah mengaku lebih mudah memahami informasi yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa Bahasa Indonesia berperan sebagai sarana utama dalam menjembatani kompleksitas informasi asuransi dengan tingkat pemahaman nasabah yang beragam.

Peran Penggunaan Bahasa Indonesia dalam Kualitas Layanan

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa cara karyawan menggunakan Bahasa Indonesia dalam menyampaikan informasi turut membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas layanan. Nasabah memaknai kualitas layanan yang baik ketika informasi disampaikan secara runtut, jelas, dan mudah dipahami. Bahasa yang digunakan secara profesional dan santun menciptakan kesan kompetensi serta meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap perusahaan.

Selain itu, penggunaan Bahasa Indonesia yang sopan dan komunikatif juga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Nasabah merasa dihargai ketika karyawan menggunakan bahasa yang ramah dan menunjukkan empati dalam berkomunikasi. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas layanan yang menempatkan komunikasi efektif sebagai salah satu unsur penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Implikasi Penggunaan Bahasa Indonesia terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh hasil layanan, tetapi juga oleh proses komunikasi yang terjadi selama pelayanan berlangsung. Nasabah menyatakan merasa puas ketika informasi mengenai hak dan kewajiban dalam polis asuransi dapat dipahami dengan baik tanpa menimbulkan kebingungan.

Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik membantu membangun hubungan yang positif antara karyawan dan nasabah. Hubungan yang harmonis ini menciptakan rasa percaya dan kenyamanan, yang pada akhirnya membentuk loyalitas nasabah terhadap PT Asuransi Ramayana Tbk. Dengan demikian, Bahasa Indonesia berperan sebagai medium yang mendukung terciptanya kepuasan dan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan nasabah.

Tantangan dalam Penggunaan Bahasa Indonesia pada Layanan Asuransi

Meskipun penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan telah berjalan dengan baik, penelitian ini juga menemukan sejumlah tantangan. Salah satu tantangan utama adalah penggunaan istilah teknis asuransi yang sulit dipahami oleh sebagian nasabah. Istilah-istilah tersebut sering kali memerlukan

penjelasan tambahan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Selain itu, perbedaan latar belakang pendidikan dan tingkat pemahaman nasabah memengaruhi efektivitas komunikasi. Kondisi ini menuntut karyawan untuk menyesuaikan gaya bahasa dan cara penyampaian informasi sesuai dengan karakteristik nasabah. Kemampuan adaptasi bahasa menjadi keterampilan penting bagi karyawan agar proses komunikasi dapat berjalan secara efektif.

PENUTUP / KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan tepat memiliki peran penting dalam proses pelayanan di PT Asuransi Ramayana Tbk. Bahasa Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga dimaknai oleh karyawan dan nasabah sebagai media untuk memperjelas informasi layanan, membangun kepercayaan, serta menciptakan kenyamanan dalam interaksi pelayanan.

Penggunaan bahasa yang jelas, santun, dan mudah dipahami membantu nasabah memahami hak dan kewajiban dalam layanan asuransi, sehingga membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dari perspektif karyawan, kemampuan menggunakan Bahasa Indonesia secara komunikatif menjadi bagian penting dalam menjalankan pelayanan secara profesional dan empatik.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa optimalisasi penggunaan Bahasa Indonesia dalam proses pelayanan berkontribusi pada terciptanya kepuasan nasabah dan hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dan nasabah. Oleh karena itu, PT Asuransi Ramayana Tbk.8 disarankan untuk terus memperkuat kompetensi komunikasi karyawan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk memperluas pemahaman mengenai peran bahasa dalam pelayanan asuransi serta menguji temuan penelitian ini pada konteks dan objek yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, R. (2021). Komunikasi pelayanan dan profesionalisme karyawan dalam industri jasa keuangan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(2), 145–158.
- Lestari, D., & Anwar, M. (2023). Kualitas komunikasi layanan dan kepuasan nasabah pada industri jasa keuangan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 67–79.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Pratama, A. R., & Sari, M. P. (2020). Peran komunikasi efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa keuangan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 23–34.
- Rohmadi, M., & Nugraheni, Y. (2021). Kesantunan berbahasa dalam interaksi pelayanan publik. *Jurnal*

Bahasa dan Seni, 49(2), 201–213.

Sari, N., & Putra, R. A. (2022). Persepsi kualitas layanan dan ketidakpuasan pelanggan dalam pelayanan jasa. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 89–101.

Wibowo, A. (2022). Kejelasan bahasa dan persepsi kualitas layanan dalam komunikasi organisasi. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 6(1), 45–56.