

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH ASURANSI JIWA PADA MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS PT ASURANSI JIWA SYARIAH BUMI PUTERA
CABANG MEDAN)**

Dita Marisa¹, Tuti Anggraini², Rahmi Syahriza³

ditamarisah16@gmail.com

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Tutianggraini@uinsu.ac.id

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

rahmi.syahriza@uinsu.ac.id

universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 (studi kasus PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan), dengan jumlah sampel 88 nasabah. Jenis data yang dipakai pada penelitian yaitu data Kuantitatif. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah melalui kuisioner. Uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data dengan menggunakan uji t, uji f, regresi linear berganda dan uji koefisien determinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan indikator Berwujud terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan sebesar 29,2%, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan indikator Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan sebesar 37,9%, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan indikator Empaty terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan sebesar 33,8%, (4) tidak berpengaruh secara signifikan indikator Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan sebesar -0,99%, (5) tidak berpengaruh secara signifikan indikator Tanggapan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan -0,33% (6) terdapat pengaruh positif dan signifikan bukti Berwujud, Keandalan, Tanggapan, Jaminan, dan Empaty terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Pada Masa Pandemi Covid-19 PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan dengan F_{hitung} 34,901

Kata Kunci : Berwujud, Keandalan, Tanggapan, Jaminan, Empaty dan Kepuasan Nasabah

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on life insurance customer satisfaction during the Covid-19 pandemic (a case study of PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan Branch), with a sample size of 88 customers. The type of data used in this research is quantitative data. The data collection technique used is through a questionnaire. Analysis prerequisite tests include normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. Data analysis techniques using the t test, f test, multiple linear regression and test the coefficient of determination. The results showed that (1)

there was a positive and significant effect of Tangible indicators on Customer Satisfaction of Life Insurance PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan Branch of 29.2%, (2) there was a positive and significant effect of Guarantee indicators on Customer Satisfaction of Life Insurance of PT Asuransi Jiwa Bumiputera Sharia Medan Branch of 37.9%, (3) there is a positive and significant effect of the Empaty indicator on Life Insurance Customer Satisfaction PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan Branch of 33.8%, (4) no significant effect on the Reliability indicator on Customer Satisfaction Life Insurance PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan Branch of -0.99%, (5) does not significantly influence the response indicator to Customer Satisfaction Life Insurance PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan Branch -0.33% (6) there is a positive and significant influence Tangible Evidence, Reliability, Response, Guarantee, and Empathy for Life Insurance Customer Satisfaction During the Covid-19 Pandemic PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan Branch with F_{hitung} 34,901.

Keywords : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty and customer satisfaction

A. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 di Sumatera Utara merupakan bagian dari pandemic penyakit koronavirus 2019 (Covid-19) yang sedang berlangsung di indonesia dan seluruh dunia. Kasus positif Covid-19 di Sumatera Utara kali dideteksi pada tanggal 18 Maret 2020 di kota medan. Pada saat itu, semua daerah di Sumatera Utara telah mengonfirmasi kasus Covid-19. Sampai tahun 2021, Sumatera Utara telah melaporkan 9.653 kasus positif menempati peringkat ketujuh terbanyak di Indonesia.

Covid-19 sangat berpengaruh pada kehidupan sehari-hari masyarakat, pandemi berdampak pada segala aspek kehidupan manusia, seperti bidang kesehatan, sosial, dan ekonomi (Anggraini, 2021). karenanya banyak masyarakat yang tidak bisa berdagang atau melakukan aktivitasnya. Banyaknya perubahan yang terjadi di daerah Sumatera Utara yang terjadi akibat covid-19 ini seperti kegiatan sosial harus dibatasi, pasar ditutup, kantor tutup, tempat wisata pun ditutup dan sekolah sekolah di tutup. Tindakan yang dilakukan masyarakat untuk mengatasi finansialnya yaitu sebagian dari mereka memilih untuk menggunakan tabungan yang pernah disimpan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dan sebagian dari masyarakat mendapatkan bantuan sosial dari pemerintah setempat (Wiraharja, 2020).

Dalam masa pandemi covid-19 saat ini, PT. Asuransi Jiwa Syariah medan cukup banyak tantangan, perekonomian saat ini tidak dipungkiri bahwa persaingan antara

perusahaan semakin kuat. Berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk menjadikan daya saing yang tinggi dan unggul dalam dunia bisnis ekonomi. Persaingan antara perusahaan tersebut tidak kecuali dengan perusahaan jasa asuransi syariah.

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang pada masa pandemi, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan ibarat sebagai raja/ ratu yang harus dilayani namun hal ini bukan seluruhnya menyerahkan segalanya kepada nasabah. Kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan dengan sebaik mungkin, agar nasabah tidak kecewa. Karena nasabah yang puas merupakan salah satu bagi keberlangsungan hidup dan perkembangan bisnis asuransi itu sendiri. Meskipun demikian, tidaklah mudah untuk mewujudkan kepuasan nasabah atau secara menyeluruh.

Jadi, memang benar adanya bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan suatu perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang dapat memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana suatu perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Kepuasan nasabah menjadi hal utama yang tidak boleh diabaikan bagi sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi jiwa. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting dalam menjaga citra perusahaan di masyarakat luas, maka kualitas pelayanan kepada nasabah merupakan hal yang penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini sangat penting karena mengingat peran nasabah yang sangat besar dalam memberikan kontribusi pendapatan secara langsung maupun tidak langsung untuk menunjang eksistensi perusahaan.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Dimana nasabah yang tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada nasabah lain dan bisa

dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan suatu perusahaan memuaskan nasabah.

Agar kepuasan nasabah terpenuhi ada lima indikator dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible* adalah fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan perlengkapan dan penampilan karyawan. *Reliabilitas* (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan layanan berjanji untuk bertindak cepat, akurat, tepat waktu, dan memuaskan. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah respon atau kewaspadaan karyawan dalam membantu nasabah dalam memberikan pelayanan yang cepat menangani transaksi. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan dalam memberikan kepercayaan kepada nasabah, dana nasabah dijaga agar bebas dari bahaya dan dapat dipercaya. *Empaty* (kepedulian) adalah pemahaman karyawan tentang kebutuhan nasabah juga perhatian yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah (Roflin, 2021).

Menurut data AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) tahun 2021, saat ini jumlah perusahaan asuransi jiwa di Indonesia berjumlah 60 Perusahaan Asuransi jiwa, 5 Perusahaan Reasuransi, 3 Perusahaan Asuransi Wajib, 2 Perusahaan Asuransi Sosial. Namun jumlah masyarakat Indonesia yang memiliki asuransi masih rendah yaitu hanya 4 % dari jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 249 juta jiwa (AAJI, 2021).

Kesuksesan sebuah perusahaan tentunya banyak tantangan yang akan dihadapi termasuk PT. Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan, dapat diperkirakan bahwa PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan harus bekerja dengan baik. Semua karyawan harus terlibat dalam memberikan layanan berkualitas. Sehingga nasabah puas dan percaya untuk menjadi nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah
Bumiputera Cabang Medan 2020-2021

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase
2020	385	53%
2021	340	47%
Total	725	100%

Sumber :PT AJS Bumiputer Cabang Medan

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah asuransi jiwa dari tahun 2020-2021 mengalami penurunan. Yang dapat dilihat dari tahun 2020 hingga tahun 2021 PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan terus mengalami guncangan dan ketidakpastian jumlah nasabah. Hal ini yang menjadi menarik untuk diteliti, untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic yang dapat menyebabkan tidak tercapainya target penjualan.

(Susiati, 2022) sebagai nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan melihat bahwa dari jenis pelayanan bukti fisik (*tangible*) PT. Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan memiliki ukuran kantor yang tidak terlalu luas, letak dan bentuk bangunan kantornya gabung dengan PT. Asuransi Jiwa Bumiputera 1912, sehingga banyak orang tidak terlalu memperhatikan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera tersebut. kemudian dari kehandalan (*reability*) jika dilihat dari pelayanannya jumlah karyawan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan hanya staf keuangan saja yang menangani semua nasabah yang datang, hal ini bisa menyebabkan nasabah merasa bosan dan menunggu lama gilirannya. Sedangkan dari ketanggapan (*responsiveness*) karyawan di PT. AJS Bumiputera cabang medan tidak cepat tanggap dikarenakan tidak adanya nomor antrian yang diberikan sehingga nasabah yang datang pun tidak tertib dengan antriannya. Sehingga hal tersebut bisa berpengaruh terhadap kepercayaan dan jaminan (*assurance*) nasabah, agar nasabah asuransi jiwa merasa nyaman dan kepedulian (*empaty*) dengan pelayanan yang diberikan, semua karyawan harus bisa melayani dan berkomunikasi dengan nasabahnya dengan baik. Sehingga bisa membuat nasabah merasa puas dan senang dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan tersebut.

Berdasarkan pengamatan di Lapangan, juga ditemukan beberapa pembayaran klaim yang tidak sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang tertera di polis asuransi nasabah. Ketidaksesuaian pembayaran klaim diakibatkan karena lambatnya proses persetujuan dari kantor pusat Perusahaan Asuransi. Jadi, nasabah menganggap bahwa layanan yang diberikan tidak mampu memenuhi tingkat harapan nasabah, maka nasabah menilai bahwa layanan yang diberikan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah kurang maksimal.

Berdasarkan kondisi tersebut maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19, yang akan penulis lanjutkan dalam bentuk penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah bumiputera Cabang Medan)”**.

B. METODE PENELITIAN

Jenis Pendekatan dan Penelitian

Jenis data yang dipakai pada penelitian yaitu data kuantitatif yakni data yang bentuknya angka serta bisa dihitung. Dimana pendekatan kuantitatif ini menjelaskan bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya (Creswell, 2012) .Sumber data yang didapatkan data primer, yakni data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian. sumber data yang peneliti peroleh langsung dari informasi dan obyek secara langsung dari data pada Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera melalui penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan mulai November 2021 sampai dengan Oktober 2022. Tempat penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi Penelitian diadakan di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Di jalan Iskandar Muda No.138, Petisah Hulu, Kec, Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara.

Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi merupakan daerah general yang mencakup sekelompok individu, peristiwa maupun semua hal yang memiliki suatu karakteristik. Populasi termasuk pula seluruh elemen yang berhubungan dengan peneliti harapan untuk menarik sejumlah kesimpulan (Ikhsan & Muhyarsyah, 2014). Populasi penelitian ini adalah jumlah nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan pada masa pandemic covid-19 pada tahun 2020- 2021 yang berjumlah 725 nasabah.

Sampel

Sampel yaitu bagian dari karakteristik ataupun jumlah yang dipunyai populasi yang dipilih dengan berhati-hati melalui populasi itu. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin*. (Nursalam, 2013).

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{725}{1 + 725(0,1)^2}$$

$$n = \frac{725}{1 + 7,25}$$

$$n = \frac{725}{8,25}$$

$$n = 87,87$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka yang akan menjadi sampel penelitian adalah sebesar 87,87 atau dapat dibulatkan menjadi 88.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

- 1. Uji Asumsi Klasik**
 - a. Uji Normalitas**

Tabel 4.1
Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93426013
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.073
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Penerapan pada uji Kolmogorov Smirnov adalah bahwa jika signifikan di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal. Jika signifikansi di atas 0,05 maka berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data

normal baku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi data di atas yakni 0,200 artinya $p > 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa data di atas tergolong data normal

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.2
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

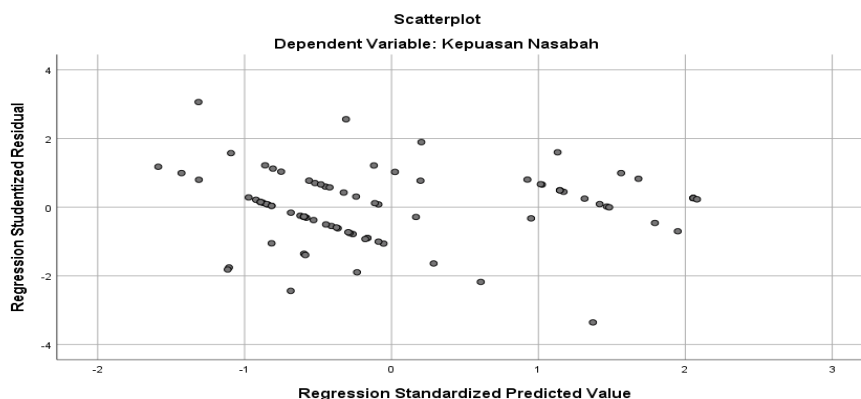
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.217	1.257		1.763	.082		
	Berwujud	.192	.095	.200	2.020	.047	.422	2.372
	Keandalan	-.037	.118	-.039	-.315	.753	.273	3.663
	Tanggapan	.027	.134	.027	.201	.842	.235	4.263
	Jaminan	.364	.121	.352	2.999	.004	.300	3.329
	Empaty	.333	.120	.368	2.769	.007	.234	4.279

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Apabila nilai VIF berada dibawah 10,00 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,100, maka diambil kesimpulan bahwa regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinieritas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, berdasarkan hasil analisis ini dapat disimpulkan bahwa data diatas tidak ada penyimpangan artinya tidak ada hubungan linear antar variabel, sehingga dapat dilanjutkan pada taraf uji lebih lanjut.

c. Uji heteroskedastisitas

Gambar 4.1
Hasil Uji heteroskedastisitas



Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar disekitar angka nol, data tersebut tidak mengumpul disatu titik. Penyebaran titik-titik data tersebut juga tidak membentuk suatu pola. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini tidak mengalami permasalahan heterokedastisitas.

2. Regresi Linear Berganda

Tabel 4.3
Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.233	1.186		1.882	.063
	berwujud(X1)	.292	.095	.313	3.082	.003
	keandalan(X2)	-.099	.118	-.102	-.838	.404
	tanggapan(X3)	-.033	.133	-.033	-.248	.805
	jaminan(X4)	.379	.118	.366	3.211	.002
	empaty(X5)	.338	.117	.373	2.893	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah(Y)

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel di atas diperoleh model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,233 + X_1(0,292) + X_2(-0,099) + X_3(-0,099) + X_4(0,379) + X_5(0,338)$$

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.4
Hasil Uji Parsial t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	2.233	1.186		1.882	.063
	Berwujud(X1)	.292	.095	.313	3.082	.003
	Keandalan(X2)	-.099	.118	-.102	-.838	.404
	Tanggapan(X3)	-.033	.133	-.033	-.248	.805
	Jaminan(X4)	.379	.118	.366	3.211	.002
	Empaty(X5)	.338	.117	.373	2.893	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah(Y)

b. Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan tabel uji parsial (uji t) sebagai berikut:

a) Pengujian pengaruh Berwujud (X₁) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh angka t_{hitung} berwujud sebesar 3,082 > dari t_{tabel} 1,663 dan nilai signifikannya sebesar 0,003 < 0,05. Menandakan bahwa pengaruh Berwujud terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa adalah 29,2%.

Hal ini berarti hipotesis diterima yaitu Berwujud secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan, dengan ini hasil pengujian dalam penelitian ini dinyatakan H_1 diterima.

- b) Pengujian Pengaruh Keandalan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah
Berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh angka t_{hitung} keandalan sebesar $-0,838 < t_{tabel} 1,663$ dan nilai signifikannya sebesar $0,404 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak yang berarti tidak berpengaruh X_2 terhadap Y.
- c) Pengujian Pengaruh Tanggapan (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah
Berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh angka t_{hitung} tanggapan sebesar $-0,248 < t_{tabel} 1,663$ dan nilai signifikannya sebesar $0,805 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak yang berarti tidak berpengaruh X_3 terhadap Y.
- d) Pengujian Pengaruh Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Nasabah
Berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh angka t_{hitung} jaminan sebesar $3,211 > t_{tabel} 1,663$ dan nilai signifikannya sebesar $0,002 < 0,05$. Menandakan bahwa pengaruh Jaminan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa adalah 37,9%. Hal ini berarti hipotesis diterima yaitu Berwujud secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan, dengan ini hasil pengujian dalam penelitian ini dinyatakan H_4 diterima.
- e) Pengujian Pengaruh Empaty (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah
Berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh angka t_{hitung} empaty sebesar $2,893 > t_{tabel} 1,663$ dan nilai signifikannya sebesar $0,005 < 0,05$. Menandakan bahwa pengaruh Berwujud terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa adalah 33,8%. Hal ini berarti hipotesis diterima yaitu Berwujud secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan, dengan ini hasil pengujian dalam penelitian ini dinyatakan H_5 diterima.
- b. Uji Secara Simultan (Uji-F)**

Tabel 4.5

Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	152.267	5	30.453	34.901	.000 ^b
	Residual	71.551	82	.873		
	Total	223.818	87			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah(Y)

b. Predictors: (Constant), Empaty(X_5), Berwujud(X_1), Jaminan(X_4), Keandalan(X_2), Tanggapan(X_3)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel-variabel secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).berdasarkan output pada mode yang kedua terlihat bahwa F hitung = 34.901 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$, maka regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah.

c. Koefisien Determinan (R^2)

Tabel 4.6

Uji Determinasi R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.680	.661	.934

a. Predictors: (Constant), Empaty(X5), Berwujud(X1), Jaminan(X4), Keandalan(X2), Tanggapan(X3)

Berdasarkan hasil dari uji determinasi R^2 yang dapat dilihat pada tabel diatas diketahui bahwa besarnya angka R^2 adalah 0,680 yang berarti variabel berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan, empathy menjelaskan bahwa pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19 sebesar 68%.

Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Variabel Berwujud) (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji analisis linier berganda berpengaruh X_1 terhadap Y lemah memiliki persentase sebesar 29,2% dan uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan (Variabel Berwujud) berkoefisien positif dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,082 > 1,663$ dan signifikan $0,003 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (Variabel Berwujud) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang telah ditentukan didukung oleh teori, dimana semakin baiknya kualitas pelayanan (Variabel Berwujud) yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan akan menambah kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis pertama (H_1) menyatakan kualitas pelayanan (variabel berwujud) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan diterima.

Berdasarkan pernyataan diatas PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan yang memiliki kualitas pelayanan (variabel berwujud) yang baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam hal ini PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan telah berupaya memberikan kualitas pelayanan

(variabel berwujud) yang memadai untuk kebutuhan nasabah. Sehingga peserta akan merasa nyaman dan puas saat melakukan proses klaim di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Heni Purnamasari yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Palembang, berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Palembang termasuk dalam kategori baik. Dan menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Yang menunjukkan bahwa regresi bertanda positif sebesar 0,855 menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan 1% kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,855(Purnamasari, 2017).

2. Pengaruh kualitas pelayanan (Variabel Keandalan) (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji analisis linier berganda pengaruh X_2 terhadap Y sangat lemah karena memiliki persentase sebesar -0,99% dan uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan (Variabel Keandalan) berkoefisien negative $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $-0,838 < 1,663$ dan nilai sig. sebesar $0,404 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang telah ditentukan tidak terbukti sesuai dengan teori, dimana kualitas pelayanan (Variabel Keandalan) memberikan pengaruh yang negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis H_{02} menyatakan tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Menurut James A Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kualitas pelayanan indikator keandalan merupakan kehandalan seorang karyawan dalam melayani peserta. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan indikator keandalan diperepsikan baik dan berkualitas dan sebaliknya. Jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan

indikator keandalan dipersepsikan buruk. Indikator keandalan yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan tidak mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic, karena para peserta menganggap bahwa pelayanan yang diberikan para karyawan sudah sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedure*) perusahaan. Dimana para karyawan telah menyampaikan informasi-informasi yang sesuai dengan kebutuhan peserta.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang sebelumnya oleh Dita Haryati dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan variabel keandalan memberikan pengaruh yang negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan peserta. Uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan (variabel keandalan) berkoefisien negative sebesar $-0,137 < 1,660$ dan sig. sebesar $0,892 > 0,05$ (Haryati, 2021).

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Variabel Tanggapan) (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji analisis linier berganda pengaruh X_3 terhadap Y sangat lemah karena memiliki persentase sebesar $-0,33\%$ dan uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan (Variabel Tanggapan) berkoefisien negative $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $-0,248 < 1,663$ dan nilai sig. sebesar $0,805 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang telah ditentukan tidak terbukti sesuai dengan teori, dimana kualitas pelayanan (Variabel Tanggapan) memberikan pengaruh yang negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis H_{03} menyatakan tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Menurut James A Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, Tanggapan yakni keinginan staf dan karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan yang tanggap. Apabila Tanggapan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan maka nasabah akan merasa puas. Indikator Tanggapan yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan tidak mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi, karena para nasabah menganggap bahwa pelayanan yang diberikan para karyawan sudah sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedure*) perusahaan. Dimana para

karyawan telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan para nasabah.

Hasil penelitian sebelumnya juga dilakukan penelitian oleh Muhammad Ishak dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makasar, penelitian ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Yang menyatakan bahwa berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Ishak, 2019).

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Variabel Jaminan) (X_4) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji analisis linier berganda berpengaruh X_4 terhadap Y memiliki persentase sebesar 37,9% dan uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan (Variabel Jaminan) berkoeffisien positif dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,211 > 1,663$ dan signifikan $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (Variabel Jaminan) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang telah ditentukan didukung oleh teori, dimana semakin baiknya kualitas pelayanan (Variabel Jaminan) yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan akan menambah kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis pertama (H_4) menyatakan kualitas pelayanan (variabel Jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan diterima.

Dalam hal ini PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan telah berupaya memberikan kualitas pelayanan (variabel jaminan) yang baik untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Sehingga nasabah merasa nyaman dan puas saat melakukan proses klaim di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Menurut James A Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, Jaminan yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Ndaru Prasastono dan Sri Yulianto Fajar Pradapa dengan judul Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Kentucky Friend Chicken Semarang Candi, penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan 31,6% terhadap kepuasan konsumen (Prasastono & Pradapa, 2012).

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Variabel Empaty) (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji analisis linier berganda berpengaruh X_5 terhadap Y memiliki persentase sebesar 33,8% dan uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan (Variabel Empaty) berkoefisien positif dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,893 > 1,663$ dan signifikan $0,005 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (Variabel Empaty) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang telah ditentukan didukung oleh teori, dimana semakin baiknya kualitas pelayanan (Variabel Empaty) yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan akan menambah kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis pertama (H_5) menyatakan kualitas pelayanan (variabel Empaty) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan diterima.

Empaty dan kepuasan nasabah memiliki hubungan positif, yaitu semakin baik bukti fisik maka semakin baik pula nilai kepuasan nasabah di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh Noura Rouzaton dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. SUN LIFE Financial Syariah Cabang Banda Aceh, penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa. dengan menunjukkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $3,391 < 1,667$ (Rouzaton, 2020).

6. Pengaruh Berwujud, Keandalan, Tanggapan, Jaminan, Empaty terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan dan empaty terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistic F hitung sebesar 30,453. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan dengan

menggunakan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan dan empathy secara keseluruhan atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji determinasi R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai determinasi R^2 menunjukkan nilai Adjusted R^2 sebesar 0,680 yang menandakan variabel berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan dan empathy menjelaskan Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan sebesar 66,1% sedangkan sisanya 33,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

D. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan penelitian ini yaitu:

1. Variabel kualitas pelayanan (indikator berwujud) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
2. Variabel kualitas pelayanan (indikator keandalan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Karena realitanya para nasabah menganggap bahwa pelayanan yang diberikan para karyawan sudah sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedur*) perusahaan. Dimana para karyawan telah menyampaikan informasi-informasi yang sesuai dengan kebutuhan peserta.
3. Variabel kualitas pelayanan (indikator tanggapan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Karena realitanya para nasabah menganggap bahwa pelayanan yang diberikan para karyawan sudah sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedur*) perusahaan. Dimana para karyawan telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan para nasabah.
4. Variabel kualitas pelayanan (indikator jaminan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

5. Variabel kualitas pelayanan (indikator empathy) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
6. Variabel kualitas pelayanan (meliputi berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan dan empathy) terhadap kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Daftar Pustaka

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Afriani, Nini. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Natural Pekanbaru." Andalas.
- Anggraini, Tuti. 2021. "Restrukturisasi Pembiayaan Dimasa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Kisaran." *JRAMB* 7 (1)
- Arifin, Johan. 2009. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo Press.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multi Variate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hery. 2019. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ikhsan, Arfan. 2014. *Metologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Manajemen*. Medan: Citapustaka.
- Iqbal, Muhammad. 2007. *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- KBBI. 1989. *Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan*. Ke-2. Jakarta: Balai Pustaka.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nursalam. 2013. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika.
- Octavia, Ria. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Indeks Lampung." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13 (1)
- Prasastono, Ndaru dan Sri Yulianto Fajar Pradapa. 2012. "Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi." *Jurnal Dinamika Parawisata* 11 (2)
- Raharja, Tri Aryawan. 2014. "Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Prudential Life Assurance

Semarang.” Diponegoro.

- Rahmani, Nur Ahmadi Bi. 2016. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SU Press.
- Rasidi, Ghofur Abdul. 2019. “Pengaruh Lokasi Reigiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Produk Tabungan Islamic (IB) Dhuha Haji Di PT Bank Riau Kepri Capem Plamboyan.” UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rovlin, Eddy. 2021. *Pengelolaan Dan Penyajian Data Penelitian Bidang Kedokteran*. Jateng: NEM Anggota IKAPI.
- Suharyadi, Purwanto. 2004. *Statistik Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sula, Syakir Muhammad. 2004. *Asuransi Syariah*. Jakarta: Gema Insani.
- Suma, Amin M. 2006. *Asuransi Syariah Dan Asuransi Konvensional*. Jakarta: Kholam Publishing.
- Syahbudi, Muhammad. 2022. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.” *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1 (4): 405.
- Syahriza, Rahmi. 2022. “Peran Pelayanan Dan Produk Bagi Minat Masyarakat Dalam Mengakses Asuransi TermLife Di Organisasi SunLife Cabang Kapten Jumhana.” *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 2 (3): 5.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyudi, Bobi. 2022. “Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung Pada Masa Pandemi Covid-19.” *JIMPA* 2 (1): 103–12.
- Walujo, Adi Djoko. 2020. *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Wiraharja, Satya Regina. 2020. *Peranan Ilmu Kesehatan Masyarakat Dalam Penanggulangan Covid-19*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atmajaya.
- Yurianto, Octo Andre. n.d. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT Prudential Assurance Semarang).” *Jurnal Administrasi Bisnis* X (X): 756.
- Yusrizal, & Lubis, F.A. 2020. Potensi Asuransi Syariah di Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7.