

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN DAN PREMI ASURANSI SYARIAH TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MEMILIH ASURANSI SYARIAH

Bintang Ariani¹, Suci Nabila², Muhammad Aji Purwanto³
bintangarianii122@gmail.com¹, nabilasuci297@gmail.com², ajipurwanto100@gmail.com³
Stain Bengkalis

ABSTRAK

Di dalam era globalisasi ini persaingan antara perusahaan-perusahaan asuransi syariah semakin ketat yang bisa menimbulkan ketertarikan tersendiri bagi nasabah dalam memilih perusahaan asuransi. kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah, tidak hanya itu salah satu hal yang dapat berpengaruh dan menjadi pertimbangan terhadap minat nasabah dalam memilih asuransi tersebut yakni tarif premi. adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan premi terhadap minat nasabah memilih asuransi syariah, metode penelitian kepustakaan (Library research), library research merupakan penelitian dengan menggunakan literatur (kepustakaan) dalam bentuk buku, catatan, jurnal maupun laporan hasil penelitian terdahulu. dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan dan premi pada asuransi syariah berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih asuransi syariah.

Kata Kunci: Asuransi Syariah, Pelayanan, Premi.

ABSTRACT

In this era of globalization, competition between sharia insurance companies is getting tighter, which can create special interest for customers in choosing an insurance company. Service quality has a big influence on interest in becoming a customer, not only that, one of the things that can influence and be a consideration for customer interest in choosing insurance is the premium rate. The aim of this research is to determine the effect of service and premiums on customer interest in choosing sharia insurance, library research methods, library research is research using literature in the form of books, notes, journals and reports of previous research results. using a qualitative approach. It can be concluded that the services provided by employees and premiums for sharia insurance influence customer interest in choosing sharia insurance.

Keywords: Sharia Insurance, Services, Premiums.

PENDAHULUAN

Di dalam era globalisasi ini manusia bisa melakukan segala aktivitas kehidupan dalam rangka memenuhi kebutuhan sendiri dan memenuhi kepentingan orang lain dalam ranah yang besar memenuhi kebutuhan dan kepentingan sosial dalam mencapai kemaslahatan umat.(Saputra & Aji Purwanto, 2023) sangat tidak di pungkiri bahwa persaingan perusahaan-perusahaan semakin ketat. banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk menjadikan daya saing yang tinggi serta unggul di dalam dunia bisnis serta ekonomi. persaingan antara perusahaan ini juga tidak terkecualikan dengan perusahaan asuransi syariah. semakin banyaknya perusahaan asuransi syariah yang ada di Indonesia semakin ketat juga untuk bisa menjadikan eksistensitasnya di dunia perasuransian. sebagai makhluk hidup tidak di pungkiri bahwa manusia memerlukan perlindungan untuk sewaktu-waktu ketika manusia berada dimana saja dan di waktu kapanpun.

Namun di dalam kesejahteraan setiap orang itu berbeda-beda dan resiko setiap orang berbeda-beda juga. salah satu cara penanganan risiko ini dengan mengalihkannya kepada pihak lain yang bersedia untuk menerimanya, yaitu dengan cara mengadakan perjanjian asuransi, asuransi merupakan media untuk meminimalisirkan risiko yang mungkin saja di

hadapi manusia.(Lumenpouw et al., 2019)

Perusahaan asuransi adalah perusahaan non bank yang mempunyai fungsi sebagai bidang layanan jasa yang di berikan kepada masyarakat, di dalam mengatasi risiko yang akan terjadi di masyarakat.(Sari Ratna, 2013)

Pertumbuhan asuransi syariah di Indonesia maupun dunia saat ini sedang mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. hal ini juga karena proses yang transparan dan tolong menolong sehingga membuat pesertanya lebih nyaman.

Kualitas layanan perusahaan di tentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara layanan yang di berikan perusahaan kepada pengguna layanan tersebut. semakin tinggi suatu kualitas layanan maka semakin tinggi tingkat ketertarikan peserta. sehingga bisa menimbulkan dampak positif dari niat seseorang dalam menyikapi layanan tersebut. (Aristyanto et al., 2021)

Premi merupakan sebuah angsuran yang di bayar oleh tertanggung terhadap perusahaan asuransi syariah yang dapat di tentukan dengan cara tertentu. premi sendiri sebagai pembayaran dari tertanggung kepada si penanggung.

Banyak faktor yang bisa mempengaruhi minat dan kepuasan nasabah asuransi syariah yaitu persepsi, biaya, kepercayaan, produk, kualitas, citra perusahaan, dan lain-lain. dalam berasuransi syariah minat nasabah akan berpengaruh terhadap kepuasan dari nasabah untuk melakukan pembelian kembali, berlangganan serta merekomendasikan kepada orang-orang untuk mengikutinya.

Pulau Sumatera memiliki banyak provinsi, salah satu provinsi yang terbesar adalah Pekanbaru. Provinsi Pekanbaru memiliki masyarakat yang mayoritasnya yang beragama islam, Hal ini berdampak pada pengembangan asuransi syariah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (Library research), library research merupakan penelitian dengan menggunakan literatur (kepustakaan) dalam bentuk buku, catatan, jurnal maupun laporan hasil penelitian terdahulu. dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu proses penelitian yang berguna untuk memahami suatu fenomena-fenomena manusia serta fenomena sosial agar bisa menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks sehingga bisa disajikan dengan melaporkan pandangan terinci yang dapat dipeoleh dari sumber informasi serta dapat dilakukan dalam kehidupan sehari-hari yang nyata. (Fadli, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Asuransi Syariah

Secara bahasa Asuransi syariah adalah cara untuk mengatasi musibah dalam kehidupan, di mana manusia menghadapi kemungkinan bencana yang dapat mengurangi nilai ekonomi seseorang akibat meninggal dunia, kecelakaan, sakit, dan usia tua.

Asuransi syariah adalah perjanjian antara tertanggung dan penanggung. Tertanggung membayar premi kepada penanggung sebagai pengalihan resiko. Premi masuk ke dana tabarru' sebagai tolong-menolong antara peserta dan dana tabungan yang diinvestasikan sesuai syariah oleh penanggung. Ini merupakan perbedaan mendasar dengan asuransi konvensional.(Ajib, 2019)

Premi

Premi merupakan sejumlah dana yang harus dibayarkan pihak tertanggung terhadap pihak penanggung sesuai dengan perjanjian. Premi Asuransi Syariah terdiri dari Dana Tabungan dan Tabarru. Dana Tabungan adalah dana peserta Asuransi Syariah dan akan mendapatkan alokasi bagi hasil dari pendapatan investasi setiap tahun. Tabarru` adalah

derma atau dana tolong menolong yang diberikan oleh peserta asuransi untuk membayar klaim atau manfaat asuransi.(Suripto & Salam, 2018)

Tjiptono berpendapat bahwa kualitas layanan adalah upaya memenuhi kebutuhan konsumen dan menyeimbangkan harapannya. Hermawan menyimpulkan bahwa kualitas layanan adalah bentuk istimewa yang memuaskan kebutuhan masyarakat. Perusahaan perlu interaksi langsung antara pelanggan dan karyawan yang memiliki sikap dan keahlian dalam menyampaikan informasi agar dapat memberikan pelayanan yang baik.(Lestari & Iskandar, 2021)

Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ahmad, Husni, Dan Zulfikar tahun 2022 tentang analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan asuransi syariah di Kota Pekanbaru. hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan asuransi syariah di Kota Pekanbaru khususnya pada indikator “sikap ramah pegawai terhadap pelayanan yang di berikan kepada nasabah” dan “indikator privasi data nasabah”(Ahmad et al., 2021)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fauziah, Mahyarni, dan Julia (2023) tentang pengaruh premi dan produk asuransi syariah terhadap keputusan menjadi nasabah asuransi takaful Pekanbaru hasil penelitiannya menjelaskan bahwa:

1. terdapat pengaruh yang signifikan antara premi asuransi takaful pekanbaru terhadap keputusan menjadi nasabah asuransi takaful Pekanbaru.
2. terdapat pengaruh produk asuransi takaful pekanbaru terhadap keputusan menjadi nasabah pada asuransi takaful Pekanbaru.
3. terdapat hubungan yang disignifikan secara bersamaan antara premi dan produk pada asuransi takaful Pekanbaru.(Yusri, 2020)

Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan bahwa di dalam pelayanan dari suatu usaha baik jasa maupun barang harus memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada orang lain. Seperti yang terdapat di dalam Al- Quran Surat Al- Qasas ayat 77 yang artinya:

“Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.”

Memberikan pelayanan terbaik sangat penting karena pelayanan tidak hanya sebatas melayani, melainkan paham akan kemauan nasabah, mengerti, serta memahami sehingga dapat menyentuh hati konsumen. dengan adanya itu konsumen akan puas dan tidak merasa ragu untuk memilih produk dan jasa yang ditawarkan. (M. Adi Trisna Wahyudi & Nadia Armadani, 2023).

Pengukuran Kepuasan Nasabah

Dalam mengukur kepuasan nasabah Kotler menjelaskan 4 metode pengukuran kepuasan nasabah, yaitu: sistem saran dan keluhan ghost shopping, lost customer analysis, dan survei kepuasan nasabah.

Terdapat indikator dari dimensi tingkat kepuasan nasabah, yaitu:

- a) pemberian saran dari pegawai asuransi syariah
- b) keterampilan pegawai asuransi syariah
- c) jenjang kualifikasi
- d) kepercayaan terhadap Dewan Pengawas Syariah
- e) kepercayaan terhadap manajemen asuransi syariah
- f) biaya administrasi asuransi syariah
- g) jumlah cabang asuransi syariah

- h) jam kerja operasional asuransi syariah
- i) kesigapan dan keefisienan asuransi syariah dalam penyelesaian transaksi
- j) menjaga keamanan data nasabah
- k) terdapat fasilitas yang banyak ditawarkan
- l) citra perusahaan asuransi syariah
- m)kemudahan dan keramahan staff
- n) kecocokan pada fitur asuransi syariah
- o) lokasi perusahaan yang strategis
- p) kesigapan dalam pelayanan online
- q) konsultasi yang disediakan asuransi syariah.(Ahmad et al., 2021)

Setelah melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner menggunakan media google form kepada nasabah PT. Asuransi BumiPutera Syariah “Analisis Pengaruh Pelayanan Dan Premi Asuransi Syariah Terhadap Minat Nasabah Memilih Asuransi Syariah”. Penelitian ini memiliki jumlah responden sebanyak 36 responden. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah dengan hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 1

Apakah pelayanan yang diberikan karyawan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih asuransi syariah

No	Pernyataan	Responden	Persentase
1	Ya	31	86,1%
2	Tidak	5	13,9%
Jumlah		36	100%

Dari data yang terdapat dalam table 1 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dari 36 responden, sebanyak 31 orang atau 86,1% dari mereka menjawab benar iya, sementara 5 orang atau 13,9% dari mereka menjawab dengan tidak. Dari persentase diatas dapat diambil kesimpulan (36 responden) berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan karyawan berpengaruh terhadap nasabah dalam memilih asuransi syariah. Dan sisanya berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan karyawan tidak berpengaruh terhadap nasabah dalam memilih asuransi syariah.

Tabel 2

Apakah premi pada asuransi syariah berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih asuransi syariah

No	Pernyataan	Responden	Persentase
1	Ya	29	80,6%
2	Tidak	7	19,4%
Jumlah		36	100%

Dari data yang terdapat dalam table 2 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dari 36 responden, sebanyak 29 orang atau 80,6% dari mereka menjawab benar iya, sementara 7 orang atau 19,4% dari mereka menjawab dengan tidak. Dari persentase diatas dapat diambil kesimpulan (36 responden) berpendapat premi pada asuransi syariah berpengaruh terhadap nasabah dalam memilih asuransi syariah. Dan sisanya berpendapat premi pada asuransi syariah tidak berpengaruh terhadap nasabah dalam memilih asuransi syariah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya yang membahas “Analisis Pengaruh Pelayanan Dan Premi Asuransi Syariah Terhadap Minat Nasabah Memilih Asuransi Syariah” maka bahwa dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih asuransi syariah, dan premi pada asuransi syariah berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih asuransi syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Thamrin, H., & Zulfikar. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(1), 01–11. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(1\).8441](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(1).8441)
- Ajib, M. (2019). Sudah Selesai. *Asuransi Syariah*, 1–96.
- Aristyanto, E., Putra, A. P., & Riduwan. (2021). Pengaruh Religiusitas, Pelayanan dan Tarif Premi terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah dengan Minat Berasuransi Syariah Sebagai Variabel Intervening di Perusahaan Asuransi Syariah Cabang Surabaya. *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, 5(2), 174–203. <https://doi.org/10.21070/perisai.v5i2.1508>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>
- Lumenpouw, K. K., Mananeke, L., Tampenawas, J. L., Asuransi, P. P., Pelayanan, K., & Tingkat, D. A. N. (2019). Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Pt. Asuransi Jiwa Sinarmas Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 5225–5234.
- M. Adi Trisna Wahyudi, & Nadia Armadani. (2023). Kepuasan Layanan Dalam Perspektif Islam (Studi Empiris pada Usaha Cuci Mobil Tasmin Mojokerto). *Journal of Islamic Management*, 3(1), 89–97. <https://doi.org/10.15642/jim.v3i1.1181>
- Saputra, A., & Aji Purwanto, M. (2023). Jual Beli Dengan Non-Muslim Dalam Konteks Fikih Muamalah Dan Nilai Kemaslahatan. *Qawānīn Journal of Economic Syaria Law*, 7(1), 68–80. <https://doi.org/10.30762/qaw.v7i1.223>
- Sari Ratna. (2013). Pengaruh Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://repository.radenintan.ac.id/8690/1/SKRIPSI RARTNA FIKS.pdf>
- Suripto, T., & Salam, A. (2018). Analisa Penerapan Prinsip Syariah dalam Asuransi. *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 7(2), 128. [https://doi.org/10.21927/jesi.2017.7\(2\).128-137](https://doi.org/10.21927/jesi.2017.7(2).128-137)
- Yusri, A. Z. dan D. (2020). PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI BUMIPUTERA 1912 SYARIAH BANDAR LAMPUNG. In *Jurnal Ilmu Pendidikan* (Vol. 7, Issue 2).