

**Pengaruh Premi, Kualitas Pelayanan dan Klaim terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan**

<sup>1</sup>Aristo Zaky Zein Siregar, <sup>2</sup>Tuti Anggraini, <sup>3</sup>Nurul Inayah

<sup>1</sup>aristozaky20@gmail.com <sup>2</sup>tuti\_anggraini@uinsu.ac.id <sup>3</sup>nurulinayah@uinsu.ac.id

<sup>1</sup>Mahasiswa, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>2</sup>Dosen, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>3</sup>Dosen, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Jl. Wiliem Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang,  
Sumatera Utara 20731

**Abstract**

This study aims to: (1) Determine the effect of premiums on decisions customers in choosing sharia life insurance products PT.Bumiputera branch office Iskandar Muda Medan; (2) Knowing the effect of service quality on customer decisions in choosing sharia life insurance products PT.Bumiputera branch office Iskandar Muda Medan; (3) Knowing the effect of claims on customer decisions in choosing products sharia life insurance PT.Bumiputera branch office Iskandar Muda Medan; (4) Know How do premiums, service quality and claims affect customer decisions? in choosing sharia life insurance products PT.Bumiputera branch office Iskandar Muda Medan. The method used in this study is a quantitative method. Sample used in this study amounted to 83 customers. And using primary data by distributing questionnaires to customers and multiple regression analysis methods by using hypothesis testing. The results of this study indicate that: (1) The premium variable partially has a significant positive effect on the decision customers in choosing sharia life insurance products; (2) Service quality variables partially does not have a significant positive effect on customer decisions in choosing sharia life insurance products; (3) The claim variable partially has an effect significantly positive on customer decisions in choosing life insurance products sharia; (4) The variables of premium, service quality and claims simultaneously have an effect on customer decisions in choosing sharia life insurance products.

**Keywords:** Premi, Service Quality, Claim, Decision.

## **PENDAHULUAN**

Asuransi merupakan salah satu bidang jasa yang dilakukan dalam mengantisipasi masalah gejolak sosial dan ekonomi yang tidak pasti. Jenis perusahaan asuransi di Indonesia digolongkan menjadi tiga jenis yaitu asuransi umum, asuransi jiwa, dan asuransi syariah. Asuransi syariah adalah salah satu bisnis yang memberikan layanan jasa kepada para pelanggannya sesuai dengan ketentuan ketentuan syariat islam. Sebagaimana bisnis lainnya yang bergerak dalam industri jasa, asuransi syariah yang beroperasi atas dasar tolong menolong juga dituntut untuk menunjukkan sikap keadilan, tanpa adanya zalim diantara penanggung dan tertanggung.

PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan selaku objek penelitian adalah salah satu perusahaan asuransi bergerak dibidang pertanggungan perasuransian di indonesia dan memiliki produk utama yaitu: asuransi jiwa dan asuransi jiwa syariah. Namun dalam penelitian ini hanya memfokuskan kepada asuransi jiwa syariah.

Dalam setiap perusahaan asuransi jiwa syariah, adanya premi sangat berpengaruh dalam perkembangan perusahaan tersebut. Oleh karena itu premi yang harus dibayarkan nasabah ke perusahaan asuransi adalah wajib, karena premi merupakan salah satu unsur penting dalam asuransi. Apabila premi tidak dibayarkan kepada pihak penanggung atau pihak asuransi, maka penanggung berhak membatalkan asuransi atau dengan kata lain asuransi tidak berjalan dengan semestinya. Premi harus dibayar oleh tertanggung, karena tertanggung merupakan pihak yang berkepentingan terhadap penanggung.

Penentuan tarif premi asuransi oleh perusahaan asuransi sangat penting dilakukan dalam kegiatan asuransi, untuk mengetahui apakah nilai pertanggungan lebih besar atau tidak dari premi yang dibayarkan oleh tertanggung. Penentuan tarif premi asuransi dapat dilakukan oleh aktuari dalam perusahaan asuransi. Aktuaria merupakan pegawai asuransi yang bertugas melaksanakan perhitungan keuangan perusahaan. Berikut data jumlah premi yang tercatat di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan.

**Tabel 1**  
**Jumlah Premi PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan**  
**Tahun 2015 – 2019**

| <b>No</b> | <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Premi Syariah</b> |
|-----------|--------------|-----------------------------|
| 1         | 2015         | 171.122.843                 |
| 2         | 2016         | 122.077.950                 |

|   |       |             |
|---|-------|-------------|
| 3 | 2017  | 10.600.000  |
| 4 | 2018  | 53.850.000  |
| 5 | 2019  | 137.650.000 |
|   | Total | 495.300.793 |

Sumber: PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan

Dari data premi diatas dapat disimpulkan bahwasannya terjadi fluaktif besaran premi dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019. Penurunan premi yang paling rendah terjadi pada tahun 2017 dengan jumlah Rp 10.600.000 dan terjadi peningkatan lagi pada tahun 2019 dengan jumlah Rp 137.650.000.

Selain premi yang menjadi tolak ukur nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah, kualitas pelayanan perusahaan asuransi syariah juga termasuk dalam tolak ukur nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah. Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh calon nasabah atau yang tersirat dari dalam diri nasabah. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan minat calon nasabah asuransi jiwa syariah.

Klaim adalah suatu tuntutan yang dilakukan oleh pihak tertanggung kepada pihak penanggung atas adanya kontrak perjanjian asuransi yang mengikat antar pihak dalam menjamin pembayaran ganti rugi apabila terjadi musibah yang dialami oleh pihak tertanggung, dimana dapat diklaim apabila premi telah dibayarkan oleh pihak tertanggung.

Keputusan nasabah dalam berasuransi lebih banyak ditentukan oleh bagaimana perusahaan asuransi memproses secara baik dan cepat klaim yang diajukan pesertanya, maka kemudahan dalam proses penyelesaian klaim merupakan tindakan yang paling penting dalam perusahaan asuransi untuk menamkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi. Berikut jumlah nasabah yang tercatat di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan.

**Tabel 2**  
**Jumlah Nasabah PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan**  
**Tahun 2015 – 2019**

| No | Tahun | Jumlah Nasabah |
|----|-------|----------------|
| 1  | 2015  | 169            |
| 2  | 2016  | 111            |

|   |       |             |
|---|-------|-------------|
| 3 | 2017  | 15          |
| 4 | 2018  | 51          |
| 5 | 2019  | 142         |
|   | Total | 488 Nasabah |

Sumber: PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 mengalami fluktuatif, pada tahun 2015 jumlah nasabah berjumlah 169 jiwa. Pada tahun 2016 jumlah nasabah berjumlah 111 jiwa, pada tahun 2017 mengalami penurunan yang sangat drastis dengan jumlah 15 jiwa, pada tahun 2018 jumlah nasabah berjumlah 51 jiwa dan pada tahun 2019 jumlah nasabah berjumlah 142 jiwa. Dari tabel premi dan tabel jumlah nasabah sama-sama mengalami fluktuatif. Apabila jumlah nasabah naik maka jumlah premi akan meningkat dan sebaliknya jika jumlah nasabah menurun maka jumlah premi juga akan menurun.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Intan Hidayatillah, dkk (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi, dan Harga Premi Asuransi Terhadap Keputusan Pemegang Polis Dalam Memilih Asuransi Bumiputera 1912 (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Semarang)” menyatakan bahwa variabel harga premi lebih berpengaruh terhadap keputusan pemegang polis dalam memilih asuransi Bumiputera 1912.

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk mengkaji lebih jauh lagi apa yang menyebabkan jumlah nasabah pada PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Apakah ada pengaruh premi, kualitas pelayanan dan klaim terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulistertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Premi, Kualitas Pelayanan dan Klaim Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan.”

## **MEODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan adalah metode asosiasi kausal serta menggunakan pendekatan kuantitatif. Hubungan kasusal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat (Sugioyono,2014). Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara

objektif terhadap fenomena sosial. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial di jabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator. Setiap variabel yang diukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda-beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variabel tersebut. Dengan menggunakan simbol-simbol angka tersebut, teknik perhitungan secara kuantitatif matematik dapat dilakukan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum didalam suatu parameter (Nur Ahmadi Bi Rahmi 2016).

### **Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian ini, penentuan populasi merupakan hal yang penting untuk memberikan batasan secara jelas dan tepat tentang objek yang akan diteliti. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Nur Ahmadi Bi Rahmi 2016). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 488 nasabah. Populasi nasabah didata dari 2015 sampai dengan 2019.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakterisitik yang dimiliki oleh populasi, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Pada penelitian ini pengambilan sampel diambil dari jumlah nabasah. Karena populasi terlau banyak dan melebihi dari 100, maka peneliti mengambil sampel menggunakan rumus slovin:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi yaitu 488 nasabah PT. Bumiputera Cabang Medan

e = Persentase ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{488}{1 + 488(0,1)^2} \\ &= \frac{488}{1 + 488(0,01)} \\ &= \frac{488}{1 + 4,88} \\ &= \frac{488}{5,88} \\ &\approx 82,99 \end{aligned}$$

$$1 + 4,88$$

$$= \frac{488}{5,88}$$

$$= 82,993$$

Jadi, dari hasil perhitungan di atas dengan menggunakan rumus slovin, maka diperoleh sampel sebanyak 83 nasabah.

## HASIL PENELITIAN

### Deskriptif Responden

Deskripsi karakteristik responden menurut jenis kelamin adalah menggambarkan jenis kelamin para responden nasabah. Dalam hal ini dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu pria dan wanita. Deskripsi para responden berdasarkan jenis kelamin penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

**Tabel 3**  
**Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

| No     | Jenis Kelamin | Responden | Persentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1      | Pria          | 49        | 59%        |
| 2      | Wanita        | 34        | 41%        |
| Jumlah |               | 83        | 100%       |

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui jumlah pria pada responden penelitian ini adalah 49 nasabah atau sebesar 59% sedangkan responden wanita sebanyak 34 nasabah atau sebesar 41%. Ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden paling banyak pada penelitian adalah pria.

Deskripsi karakteristik menurut usia dimaksudkan untuk mengetahui komposisi terhadap usia responden. Usia seseorang dapat menentukan bagaimana pola pemikirannya serta usia seseorang juga bisa diukur untuk melakukan keputusan yang rasional. Adapun profil responden berdasarkan usia pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini.

**Tabel 4**  
**Karakteristik Responden Menurut Usia**

| No     | Usia          | Responden | Persentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1      | 20 – 30 Tahun | 12        | 14%        |
| 2      | 30 – 40 Tahun | 18        | 22%        |
| 3      | 40 – 50 Tahun | 37        | 45%        |
| 4      | >50 tahun     | 16        | 19%        |
| Jumlah |               | 83        | 100%       |

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa usia dari responden ini yang paling banyak adalah usia 40-50 tahun, yaitu sebanyak 37 nasabah atau 45%. Sedangkan yang paling sedikit usia 20-30 tahun, yaitu berjumlah 12 nasabah atau 14% dari total responden.

### Analisis Deskriptif

#### Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari setiap variabel yang dianalisa sebetulnya mengikuti pola sebaran normal atau tidak. Uji normalitas variabel ini dilakukan dengan menggunakan rumus Kolmogrov-Smirnov. Rumus yang digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu sebaran adalah  $p > 0,05$  sebaran dinyatakan normal, dan jika  $p < 0,05$  sebaran dikatakan tidak normal. Berikut adalah hasil tes uji normalitas.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Normalitas**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                    |                | Unstandardized Residual |
| N                                  |                | 83                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | ,0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 1,73891385              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | ,082                    |
|                                    | Positive       | ,060                    |
|                                    | Negative       | -,082                   |

|                        |                     |
|------------------------|---------------------|
| Test Statistic         | ,082                |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | ,200 <sup>c,d</sup> |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: *Data primer yang diolah, 2022*

Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan  $> 0,05$  maka distribusi datanya dapat dikatakan normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi yang dihasilkan  $< 0,05$  maka data tidak terdistribusi dengan normal. Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas menunjukkan level signifikansi lebih besar dari  $\alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ) yaitu  $0,200 > 0,05$  yang berarti bahwa data terdistribusi dengan normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas atau tidak dengan menggunakan metode *Covariance Matrix dan Colinearity Diagnostics*. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas atau tidak terjadi multikolinearitas.

Kriteria pengujian multikolinearitas dilihat dari nilai tolerance adalah :

1. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka pastinya dapat diartikan tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.
2. Jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka dapat pastinya diartikan terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.

Kriteria pengujian multikolinearitas dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) adalah :

- a. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka dapat diartikan tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.
- b. Jika nilai VIF lebih besar dari 10,0 maka dapat diartikan terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.



**Tabel 6**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

| Model              | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      | Collinearity Statistics |       |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Tolerance               | VIF   |
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |                         |       |
| 1 (Constant)       | ,979                        | 1,424      |                           | ,688  | ,494 |                         |       |
| Premi              | ,522                        | ,117       | ,485                      | 4,458 | ,000 | ,293                    | 3,417 |
| Kualitas Pelayanan | ,134                        | ,108       | ,128                      | 1,243 | ,217 | ,329                    | 3,039 |
| Klaim              | ,302                        | ,095       | ,305                      | 3,181 | ,002 | ,378                    | 2,649 |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber:  
Data primer diolah, 2022

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa pada variabel premi terlihat bahwa nilai toleransinya adalah 0,293 dan nilai VIFnya 3,417, pada variabel kualitas pelayanan terlihat bahwa nilai toleransinya adalah 0,329 dan VIFnya 3,039, dan variabel klaimnya terlihat bahwa nilai toleransinya adalah 0,378 dan VIFnya 2,649. Berdasarkan hasil data diatas maka dapat diketahui bahwa nilai toleransi setiap variabel diatas 0,10 dan nilai VIF berada di bawah 10,00. Jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

## Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas terjadi karena adanya perubahan situasi yang tidak tergambarkan dalam spesifikasi model regresi. Hasil Uji Heterokedastisitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized         | t     | Sig.  |      |
|-------|-----------------------------|------------|----------------------|-------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Coefficients<br>Beta |       |       |      |
| 1     | (Constant)                  | 3,091      | ,847                 |       | 3,650 | ,000 |
|       | Premi                       | -,010      | ,070                 | -,028 | -,139 | ,890 |
|       | Kualitas Pelayanan          | -,026      | ,064                 | -,077 | -,405 | ,686 |
|       | Klaim                       | -,046      | ,056                 | -,146 | -,820 | ,415 |

a. Dependent Variable: abs\_RES

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan table 7 dapat di ketahui bahwa hasil perhitungan dari masing-masing variabel menunjukkan level sig >  $\alpha$ , yaitu  $0,890 > 0,05$  untuk variabel premi,  $0,686 > 0,05$  untuk variabel kualitas pelayanan dan  $0,415 > 0,05$  untuk variabel klaim, sehingga penelitian ini bebas dari heterokedastisitas dan layak untuk diteliti.

## Uji Parsial t

Uji Parsial digunakan untuk menguji apakah variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap nilai variabel terikat.

**Tabel 8**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized         | t    | Sig.  |      |
|-------|-----------------------------|------------|----------------------|------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Coefficients<br>Beta |      |       |      |
| 1     | (Constant)                  | ,979       | 1,424                |      | ,688  | ,494 |
|       | Premi                       | ,522       | ,117                 | ,485 | 4,458 | ,000 |
|       | Kualitas Pelayanan          | ,134       | ,108                 | ,128 | 1,243 | ,217 |
|       | Klaim                       | ,302       | ,095                 | ,305 | 3,181 | ,002 |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer diolah, 2022

Untuk mencari nilai tabel harus dapat menghitung derajat kebebasan. Ketentuan dalam menghitung derajat kebebasan yaitu :  $n-k$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$k$  = jumlah variabel (bebas + terikat)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji parsial yang dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas (independen) yang digunakan dalam penelitian ini berpengaruh terhadap minat secara terpisah. Nilai  $t$  tabel diperoleh dengan  $k = 4$ ,  $n = 83$  dan  $df = 83 - 4 = 79$  sehingga diperoleh  $t$  tabel = 1,664. Dapat disimpulkan untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

Berdasarkan table 8 diatas dapat dilihat bahwa :

- a. Nilai sig variabel premi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 4,458 > t_{tabel} 1,664$ . Maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa premi berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera cabang Iskandar Muda Medan.
- b. Nilai sig variabel kualitas pelayanan  $0,217 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 1,243 < t_{tabel} 1,664$ . Maka  $H_{02}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera cabang Iskandar Muda Medan.
- c. Nilai sig variabel klaim  $0,002 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 3,181 > t_{tabel} 1,664$ . Maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa klaim berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera cabang Iskandar Muda Medan.

## Uji Simultan F

Uji simultan digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 657,227        | 3  | 219,076     | 69,799 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 247,953        | 79 | 3,139       |        |                   |
|       | Total      | 905,181        | 82 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Klaim, Kualitas Pelayanan , Premi

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan nilai  $F_{hitung} 69,799 > 3,11F_{tabel}$  dan signifikan untuk premi, kualitas pelayanan dan klaim, adalah 0,000 atau kurang dari 0,05. Jadi model regresi premi, kualitas pelayanan dan klaim secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah.

## Uji Koefisien Determinasi

Uji determinant digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Tabel 10**  
**Koefisien Determinasi**

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | R Square Change | Change Statistics |     |     | Sig. F Change |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-----------------|-------------------|-----|-----|---------------|
|       |                   |          |                   |                            |                 | F Change          | df1 | df2 |               |
| 1     | ,852 <sup>a</sup> | ,726     | ,716              | 1,77162                    | ,726            | 69,799            | 3   | 79  | ,000          |

a. Predictors: (Constant), Klaim, Kualitas Pelayanan , Premi

Rsquare 0,726 atau 72,6% x1 x2 berpengaruh, sisanya 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Std. Error of the Estimate (SEE) sebesar 1.77162.

Berdasarkan Tabel 10 diperoleh angka Rsquare sebesar 0,726 atau 72,6%. Hal ini menunjukkan bahwa premi, dan klaim berpengaruh sebesar 72,6% terhadap keputusan nasabah dalam memilih

produk asuransi jiwa syariah sisanya 27,4% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar penelitian. Std. Error of the Estimate (SEE) sebesar 1,77162. Makin kecil nilai SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependent.

### Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memperoleh persamaan regresi dengan cara memasukkan perubahan satu demi satu, sehingga dapat diketahui pengaruh yang paling kuat hingga yang paling lemah dengan menggunakan Model Fit, *R Squared Change* dan *Part and Partial correlations*. Dalam penelitian ini digunakan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a_0 + a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_3 X_3 + e$$

- Y = Keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah
- $a_0$  = Konstanta
- $a_1$  dan  $a_2$  = Koefisien regresi
- $X_1$  = Premi
- $X_2$  = Klaim
- $X_3$  = Kualitas pelayanan
- $e$  = Variabel pengganggu

Untuk menentukan persamaan regresi dapat dilihat dari hasil uji t pada tabel berikut:

**Tabel 11**  
**Analisis Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | ,979                        | 1,424      |                           | ,688  | ,494 |
|       | Premi              | ,522                        | ,117       | ,485                      | 4,458 | ,000 |
|       | Kualitas Pelayanan | ,134                        | ,108       | ,128                      | 1,243 | ,217 |
|       | Klaim              | ,302                        | ,095       | ,305                      | 3,181 | ,002 |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah  
Sumber: Data diolah, 2022

$$Y = 0,979 + 0,522X_1 + 0,134X_2 + 0,302X_3$$

Y : Keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah

$X_1$  : Premi

$X_2$  : Kualitas pelayanan

$X_3$  : Klaim

Dari tabel 11 dapat diketahui bahwa variabel Y (keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah) adalah 0,979, variabel  $X_1$  (premi) adalah 0,522, Variabel  $X_2$  (kualitas pelayanan) adalah 0,134 dan untuk variabel  $X_3$  (klaim) 0,302. Persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta berjumlah 0,979 menyatakan bahwa jika variabel premi, kualitas pelayanan dan klaim konstanta atau 0, maka nilai keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah sebesar 0,979. Maka dapat diartikan bahwa konstanta positif atau berpengaruh.
2. Koefisien regresi  $X_1$  bernilai positif menunjukkan angka sebesar 0,522 artinya apabila meningkat nilai premi sebesar 1%, maka tingkat pada keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah sebesar 0,522%.
3. Koefisien regresi  $X_2$  bernilai positif menunjukkan angka sebesar 0,134 artinya apabila meningkat nilai kualitas pelayanan sebesar 1%, maka tingkat pada keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah sebesar 0,134%.
4. Koefisien regresi  $X_3$  bernilai positif menunjukkan angka sebesar 0,302 artinya apabila meningkat nilai klaim sebesar 1%, maka tingkat pada keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah sebesar 0,302%.

### **Pengaruh Premi ( $X_1$ ) Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan**

Berdasarkan hasil secara parsial pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh premi mempengaruhi nasabah terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah. Nilai sig variabel premi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 4,458 > 1,664 t_{tabel}$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa premi berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Lilik Nurcholidah dengan judul Analisis Jenis Layanan dan Harga Premi Terhadap Pembelian Polis Asuransi Kesehatan Anak dan Investasi pada PT. Prudential Assurance Unit Lamongan" Dalam penelitian ini ada 3 variabel yakni jenis layanan

( $X_1$ ), harga premi ( $X_2$ ), dan pembelian polis (Y). Hasil pengujian parsial ini menunjukkan  $t_{hitung} 1,967 > t_{tabel} 1,678$  dan probabilitas  $< \alpha$  yaitu  $0,003 < 0,05$  dengan begitu premi berpengaruh secara signifikan terhadap pembelian polis. Maka dapat disimpulkan  $H_a$  diterima.

Menurut Kotler dan Armstrong, harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki barang tersebut (Kotler dan Armstrong, 2012). Harga premi menjadi salah satu faktor calon nasabah mempertimbangkan untuk membeli polis asuransi jiwa syariah, terbentuknya harga tersebut merupakan kesepakatan antara tertanggung dan penanggung dalam menilai suatu produk. Dengan demikian harga merupakan aspek pertama yang diperhatikan pembeli. Harga merupakan salah satu aspek yang ikut menentukan pilihan untuk memuaskan kebutuhannya. Semakin rendah harga premi suatu produk jasa asuransi jiwa syariah semakin cepat keputusan pembelian nasabah.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan**

Berdasarkan hasil secara parsial pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan mempengaruhi nasa bahterhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah. Nilai sig variabel kualitas pelayanan  $0,217 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 1,243 < 1,664 t_{tabel}$ . Maka  $H_{02}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak. Sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dosen tetap prodi manajemen Unsurya Vera Sylvia Saragi Sitio “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman PT. Tiki”(Eva Desembrianita dan Ruslan, 2016). Dalam penelitian ini ada 3 variabel yakni kualitas pelayanan ( $X_1$ ), citra merek ( $X_2$ ) dan keputusan pembelian (Y). Hasil pengujian parsial ini menunjukkan  $t_{hitung} 0,542 < t_{tabel} 1,667$  yang artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada jasa pengiriman PT. Tiki tidak berpengaruh. Begitu juga dengan penelitian Mohammad Ramadani dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Handphone” (Mohammad Ramadani, 2019). Pada penelitian ini menggunakan 2 variabel, yakni kualitas pelayanan ( $X_1$ ), lokasi ( $X_2$ ), dan keputusan pembelian (Y). Hasil pengujian parsial ini

menunjukkan nilai  $t_{hitung}$   $1,086 < 1,989 t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi  $0,280 > 0,05$ , sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Menurut pendapat Kotler dan Amstong (2012:681) mengatakan bahwa “*Quality is the totally and characteristic of the product and servive that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*”. Maksud dari definisi tersebut adalah kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Dapat disimpulkan dengan penelitian ini bahwasannya kualitas pelayanan mencakup beberapa aspek termasuk premi dan klaim, jika semua aspek digabungkan maka secara keseluruhan akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah, hal ini dapat dilihat dari uji F atau uji stimultan, sebaliknya jika hanya aspek kualitas pelayanan saja, maka tidak akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah, hal ini dapat dilihat dari uji t atau uji parsial.

### **Pengaruh Klaim (X<sub>3</sub>) Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan**

Berdasarkan hasil secara parsial pada penelitian ini menunjukkan bahwa klaim berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi jiwa syariah. Nilai sig variabel klaim  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $3,181 > 1,664 t_{tabel}$ . Maka  $H_{03}$  diterima dan  $H_{a3}$  ditolak.. Sehingga disimpulkan bahwa klaim berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan.

Hal ini sama dengan penelitian terdahulu yakni Willi Romadon Dalimunte dengan judul pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Sun Life Financial Cabang Medan (Willi Romadon Dalimunte, 2019). Dalam penelitian tersebut variabelnya ialah Premi (X<sub>1</sub>), Klaim (X<sub>2</sub>) dan Keputusan (Y). Hasil pengujian tersebut menunjukkan variabel klaim dengan  $t_{hitung}$   $2,857 > t_{tabel}$   $1,664$  dan nilai sig.  $0,005 < 0,05$ , maka dengan begitu  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa klaim berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih rproduk asuransi jiwa syariah.

Klaim dan keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah memiliki hubungan yang positif. Menurut Phillip Kotler, kepuasan/konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang



yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataannya tidak sesuai dengan harapannya, maka layanan tidak bermutu, apabila kenyataannya sama dengan harapan maka layanan dapat dikatakan memuaskan (Philip Kotler, 1997). Keputusan nasabah dalam berasuransi lebih banyak ditentukan oleh bagaimana perusahaan asuransi melayani proses secara baik dan cepat klaim yang diajukan oleh nasabahnya, maka kemudahan dalam proses penyelesaian klaim merupakan tindakan yang paling penting dalam perusahaan asuransi jiwa untuk menanamkan kepercayaan masyarakat khususnya calon nasabah terhadap perusahaan asuransi. Karena didalam perusahaan asuransi jiwa selalu ada klaim dari nasabahnya.

### **Pengaruh Premi ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Klaim ( $X_3$ ) Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan**

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  69,799 > 3,11  $F_{tabel}$  dan signifikan untuk variabel premi, kualitas pelayanan dan klaim, sebesar 0,000. Hasil tersebut membuktikan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,005, maka hasil ini membuktikan kaitan antara variabel-variabel premi, kualitas pelayanan, dan klaim terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah.

Dan secara determinan pada penelitian ini menunjukkan bahwa premi, kualitas pelayanan dan klaim secara simultan mempengaruhi nasabah terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah. Hal ini terlihat pada angka R Square sebesar 0,726 atau 72,6%. Hal ini menunjukkan bahwa premi, kualitas pelayanan dan klaim berpengaruh sebesar 72,6% terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah. Sisanya 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor lain diluar penelitian ini. Jadi  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya , yaitu penelitian yang dilakukan oleh Willi Romadon Dalimunte (2019) bahwa premi dan klaim berpengaruh secara stimultan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Sun life Financial Cabang Medan. Dan diperkuat juga oleh penelitian sebelumnya, yaitu Vera Sylvia Saragi Sitio (2019) bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh secara stimultan terhadap keputusan pembelian pada jasa pengiriman PT. Tiki.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh variabel premi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan klaim ( $X_3$ ) terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan ( $Y$ ) dan seberapa besar pengaruhnya, berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Variabel premi ( $X_1$ ) berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabanag Iskandar Muda Medan. Variabel premi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > 4,458 t_{tabel} 1,664$ . Maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima.
2. Variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabanag Iskandar Muda Medan. Variabel kualitas pelayanan  $0,217 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 1,243 < t_{tabel} 1,664$ . Maka  $H_{02}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak.
3. Variabel klaim ( $X_3$ ) berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabanag Iskandar Muda Medan. Variabel klaim  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > 3,181 t_{tabel} 1,664$ . Maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima.
4. Variabel premi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan klaim ( $X_3$ ) secara simultan mempengaruhi nasabah terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan. Hal ini terlihat pada R Square sebesar 0,726 atau 72,6%. Hal ini menunjukkan bahwa premi, kualitas pelayanan dan klaim berpengaruh sebesar 72,6% terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah, sisanya 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor lain diluar dari penelitian ini. Maka  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima.

### Saran

1. Bagi Perusahaan PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan  
Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah. Artinya, alangkah

baiknya jika perusahaan meningkatkan kualitas pelayanannya, agar keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah semakin meningkat.

## 2. Bagi Akademisi

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan dari referensi mengenai keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah bagi peneliti selanjutnya yang memiliki pembahasan yang serupa dengan yang penelitian yang telah diteliti.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mencari variabel lain yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah. Karena dari hasil penelitian ini kualitas pelayanan menunjukkan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah dan semoga penelitian ini juga dapat dimanfaatkan untuk menambah bahan kajian di perpustakaan yang dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi adanya penulisan dan kajian sejenis di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bi Rahmani, Nur Ahmadi. *Metode Penelitian Ekonomi*, Medan: FEBI UINSU Press, 2016
- Collegiate, Salim Ninth. *English-Indonesia Dictionary*, Jakarta: Modern English Press, ed.2
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013
- Ghozali, Imam. *Analisis Multivariate Dengan SPSS*, Semarang: BP UNDIP, 2011
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016
- Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009
- Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks, 2007
- Kotler, Philip. dan Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran 2*, Jakarta Erlangga, 2012
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Sekretariat Negara RI, Undang-undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2014