

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Syariah (Studi Pada Nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi)

Sissah

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Eri Nofriza

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Sabita Az-zahra

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Korespondensi: sissah_mhi@yahoo.co.id

Abstract. *In essence, humans are also faced with various risks of accidents, ranging from air transportation accidents to transportation, plus work accidents, fires, to death. Insurance is something that is familiar to the people of Indonesia, where most Indonesian people have entered into agreements with insurance companies, both state-owned and national private insurance companies. The success of an insurance company is strongly influenced by how the company makes customers decide to choose their company by providing services to customers that should be directed to continuous service. The customer's decision in choosing includes product factors, service quality and premium amount. This study aims to determine and analyze the effect of product, premium amount, and service quality on customer decisions in choosing Jasa Raharja Putera Jambi Branch insurance. The research method used is descriptive quantitative. Samples were taken as many as 100 respondents with random sampling technique. The results showed that the product, premium amount, and service quality had a positive and significant impact on the customer's decision to choose Jasa Raharja Putera insurance, Jambi Branch. Based on data analysis in this study, these variables are valid and reliable.*

Keywords: *Product, Premium Amount, Service Quality, Customer Satisfaction*

Abstrak. *Pada hakikatnya, manusia juga dihadapkan dengan beragam resiko kecelakaan, mulai dari kecelakaan transportasi udara hingga angkutan, ditambah lagi kecelakaan kerja, kebakaran, hingga kematian. Asuransi merupakan sesuatu yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, di mana sebagian besar masyarakat Indonesia sudah melakukan perjanjian dengan perusahaan asuransi, baik perusahaan asuransi milik negara maupun milik swasta nasional. Keberhasilan suatu perusahaan asuransi sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan membuat nasabah untuk memutuskan memilih perusahaannya dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Keputusan nasabah dalam memilih, meliputi faktor produk, kualitas pelayanan dan besaran premi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif.*

Received Januari 30, 2023; Revised Mei 30, 2023; Accepted September 30, 2023

* Sissah, sissah_mhi@yahoo.co.id

Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan teknik random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini variabel-variabel tersebut valid dan reliabel.

Kata kunci: Produk, Besaran Premi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

LATAR BELAKANG

Pada hakikatnya, manusia setiap waktu dihadapkan dengan sederet bahaya yang mengancam jiwa, harta, kehormatan, agama, dan tanah airnya. Serta manusia juga dihadapkan dengan beragam resiko kecelakaan, mulai dari kecelakaan transportasi udara hingga angkutan darat dengan beragam jenisnya, ditambah lagi kecelakaan kerja, kebakaran, perampokan, pencurian, sakit hingga kematian. Lalu juga ancaman mental, seperti kegelisahan mental, perilaku buruk orang yang berinteraksi dengannya, ancaman globalisasi ekonomi, dan lain sebagainya.¹

Kendala tersebut dapat dinaungi oleh sebuah badan, badan tersebut adalah asuransi. Asuransi merupakan sesuatu yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, di mana sebagian besar masyarakat Indonesia sudah melakukan perjanjian asuransi dengan perusahaan asuransi, baik perusahaan asuransi milik negara maupun milik swasta nasional. Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 246 menyatakan bahwa :

“Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.”²

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut membuat nasabah untuk memutuskan memilih perusahaan tersebut, dan salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan.³ Keputusan nasabah dalam

¹Husain Syahatah, “Asuransi Dalam Perspektif Syariah”,(Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2006), hlm.1.

² Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246

³ Herman Darmawi, Manajemen Asuransi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) , hlm.1.

memilih, meliputi faktor produk, kualitas pelayanan dan besaran premi. dengan adanya faktor tersebut masalah yang dihadapi sebuah perusahaan asuransi adalah pemahaman nasabah terhadap asuransi agar meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya dengan mengambil keputusan yang tepat terhadap perusahaan asuransi tersebut.⁴

PT. Asuransi jasa raharja putera cabang jambi juga menyediakan produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan yang berbasis syariah. Maksud dan tujuan asuransi tersebut adalah berusaha dalam bidang Asuransi dan Suretyship baik secara Konvensional maupun dengan Prinsip Syariah dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Sebagai antisipasi pergerakan potensi pasar syariah yang didasarkan oleh potensi mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam serta semakin berkembangnya usaha berbasis syariah maka, Perseroan mengimplementasikan potensi tersebut kedalam upaya untuk menjalankan Unit Usaha Syariah.⁵

Tabel 1. Jumlah Nasabah Asuransi Syariah Pada Asuransi Jasa Raharja Putera (JP-INSURANCE).

Tabel	Jumlah Nasabah	Jumlah Perubahan
2018	19.320	-
2019	17.892	-1.428
2020	9.231	-8.661
2021	12.100	2.869
2022	12.430	330

Sumber : PT. Asuransi Jasa Raharja Putera (JP-INSURANCE) Cabang Jambi

Dari Tabel diatas, dapat dilihat jumlah nasabah syariah pada Asuransi Jasa Raharja Putera dari Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2022 mengalami fluktuasi. Tetapi jumlah nasabahnya sudah mulai banyak artinya, asuransi syariah ini juga sangat diminati oleh masyarakat. Ini terlihat pada tahun 2018, meskipun sampai tahun 2020 menurun tetapi untuk tahun 2022 sudah mulai kembali naik dan bisa diartikan tahun-tahun selanjutnya terus mengalami peningkatan.

Adapun hasil wawancara dari beberapa konsumen, berdasarkan hasil wawancara dengan pak Faiz selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, nasabah menyatakan bahwa memilih PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi dikarenakan nasabah mendapat iuran besaran premi yang tergolong murah karena pekerjaannya

⁴ Herman Darmawi, Manajemen Asuransi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) , hlm.1.

⁵ JP Syariah-JRP Insuranse. Diakses pada 20 Oktober 2022 dari Artikel ilmiah:

<https://jrp.co.od//>.

sebagai pegawai kantor di salah satu perusahaan. Yang mana, pekerjaan tersebut tergolong minim risiko, sehingga iuran preminya standar. Apalagi nasabah tersebut juga mencari produk asuransi yang berbasis syariah. Pak Faiz pernah mendapat pelayanan yang kurang ramah dari salah satu pekerja disitu namun itu hanya sekali.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bu Linda selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, bu Linda memilih PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi dikarenakan produk yang ditawarkan pada perusahaan ini sangat beragam dan sudah ada yang berbasis syariah. Dan juga nasabah tersebut senang dengan kualitas pelayanan yang ada diasuransi jasa raharja putera jambi karena menurutnya ramah.⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Iwan selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, Pak Iwan memilih PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi karena dia menyukai pelayanan yang ada di sana dan juga dia memilih asuransi tersebut dikarenakan rekomendasi dari keluarganya yang bekerja di PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Namun, Pak Iwan mendapat iuran premi yang agak tinggi dikarenakan pekerjaannya agak berisiko yaitu sebagai kuli bangunan.⁷

Berdasarkan tabel dan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah syariah pernah mengalami ketidakstabilan yang disebabkan oleh beberapa faktor, mulai dari guncangan ekonomi atau karena suatu hal yang menjadi tolak ukur nasabah dalam pengambilan keputusannya dalam memilih polis asuransi, mulai dari faktor produk, besaran premi maupun kualitas pelayanannya,. Hal ini yang menarik perhatian penulis untuk melihat bagaimana cara yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi untuk menarik keputusan nasabah dalam memilih asuransi syariah yang ada di perusahaan tersebut.

KAJIAN TEORITIS

A. Asuransi

Pengertian otentik tentang asuransi yang saat ini berlaku adalah yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.2 Tahun 1992 tentang usaha Perasuransian Bab 1 pasal 1, yang berbunyi sebagai berikut:

⁶ Wawancara dengan nasabah Linda selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, pada 03 Maret 2023.

⁷ Wawancara dengan nasabah Faiz selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, pada 03 Maret 2023

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seorang yang dipertanggungkan”.⁸

B. Asuransi Syariah

Asuransi Syariah (ta‘min, Takaful, Tadhamun) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau tabarru‘ yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.⁹

Landasan dasar asuransi syariah adalah sumber dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah. Karena sejak awal asuransi syariah dimaknai sebagai wujud dari bisnis pertanggungan yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam ajaran islam. Yaitu Al-qur’an dan Al-hadits, maka landasan yang dipakai dalam hal ini tidak jauh berbeda dengan metodologi yang dipakai oleh sebagian ahli hukum islam.¹⁰

C. Keputusan Pembelian

Menurut Kotler dan Keller perilaku konsumen adalah sebuah studi yang mempelajari individu, kelompok, maupun organisasi dalam memilih, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi produk untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.¹¹ Kotler mengemukakan bahwa keputusan pembelian adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif,

⁸ Republik Indonesia, 1992. Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian

⁹ Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah

¹⁰ Hasan Ali, Op.Cit, hlm. 104

¹¹ Kotler, Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga.

membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilakukan konsumen.¹²

Terdapat indikator dari keputusan pembelian, yaitu :¹³

1. Pengenalan Masalah/Kebutuhan, yaitu ketika masalah muncul berarti ada ketidaksesuaian antara keinginan dan kebutuhan.
2. Pencarian Informasi, yaitu untuk menghilangkan ketidaksesuaian, konsumen mencari informasi yang sesuai agar dirinya merasa puas.
3. Evaluasi Alternatif, yaitu Informasi yang telah digali oleh konsumen dan dari luar akan diselaraskan. Sehingga, menjadi sebuah alternatif.
4. Kepercayaan/Keyakinan, yaitu hasil dari alternatif dan evaluasi pada keputusan konsumen menggunakan produk tersebut, apakah yakin atau tidak dalam menggunakan produk tersebut.

D. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih

Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih terbagi menjadi:

1. Produk.

Menurut Philip Kotler, produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.¹⁴ Produk merupakan apa saja yang dapat ditawarkan kepada pasar agar dapat dibeli, digunakan atau dikonsumsi, yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan mereka. Terdapat beberapa indikator dari produk yaitu :

- a. Fitur/Informasi, yaitu karakteristik atau perlengkapan yang berguna untuk menambah fungsi dasar yang berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.
- b. Keandalan, yaitu berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu barang berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu pula.
- c. Kesesuaian, yaitu berkaitan dengan tingkat kesesuaian dengan spesifikasi yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
- d. Pemahaman nasabah, yaitu pengetahuan nasabah atau konsumen terhadap

¹² Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta

¹³ Dr. dr. Agustinus Johannes Djohan, MM, FIAS. Manajemen dan Strategi Pembelian. Malang : Media Nusa Creative.

¹⁴ Kotler, Philip. 1997, Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prentice Hall.

produk yang dijual atau ditawarkan.¹⁵

2. Besaran Premi.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014, premi asuransi adalah sejumlah uang yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi atau perusahaan reasuransi dan disetujui oleh pemegang polis untuk dibayarkan berdasarkan perjanjian asuransi atau perjanjian reasuransi, atau sejumlah uang yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mendasari program asuransi wajib untuk memperoleh manfaat.¹⁶ Indikator dari besaran premi yaitu :

- a. Unsur premi, dalam besaran premi terdapat penetapan unsur premi yang dilakukan berdasarkan perhitungan yang didukung dengan data.
- b. Tarif, penetapan tarif premi dan pembayaran merupakan syarat berasuransi yang dicantumkan dalam polis asuransi.
- c. Pengelolaan, yaitu merupakan sistem atau peraturan yang digunakan dalam premi asuransi tersebut
- d. Fungsi besaran premi, yaitu kegunaan yang didapat dari pemilihan suatu premi.¹⁷

3. Kualitas Pelayanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁸ Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.¹⁹ Selain produk, kualitas pelayanan juga mempengaruhi keputusan nasabah memilih sebuah asuransi, karena dengan adanya pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah pastinya akan mempengaruhi nasabah untuk memilih sebuah perusahaan asuransi atau tetap lanjut dengan perusahaan asuransi yang telah dipakainya tersebut. Terdapat beberapa indikator dari kualitas pelayanan yaitu :

- a. Keandalan, yaitu meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama

¹⁵ Dr. Rosnaini Daga, SE., MM, Citra, Kulit Produk dan Kepuasan Pelanggan. (Makassar: Global-RCI, 2017).

¹⁶ Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014.

¹⁷ Salim, Abas, Asuransi Dan Manajemen Risiko, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

¹⁸ Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

¹⁹ Fandy Tjiptono. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.

memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.²⁰

- b. Jaminan, Kualitas pelayanan ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada nasabah sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani nasabahnya serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan oleh nasabah.²¹
- c. Empati, setiap kegiatan pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan. Empati dalam suatu pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan (Parasuraman, 2001).²²
- d. Bukti Fisik, merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk.²³

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif.

Jenis dan Sumber data

Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari kuesioner offline Nasabah PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Data sekunder adalah data diperoleh dari buku, skripsi, jurnal-jurnal serta situs internet.

Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera dengan jumlah nasabah produk syariah pada tahun 2022 yaitu 12.430 nasabah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik random sampling yaitu teknik pengambilan sampel di mana semua individu dalam populasi, baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Penentuan sampel dalam

²⁰ Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.

²¹ Krishna Anugrah, 2020. Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi (Gorontalo: Ideas Publishing).

²² Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.

²³ Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.

penelitian ini menggunakan Dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin dalam buku V. Wiratna Sujarweni, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi nasabah yaitu 12.430

e : persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kelasahan pengambilan sampel

yang masih diinginkan, sebanyak 10%

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan data yang diperoleh dari tahun 2021 adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

$$n = \frac{12.430}{1 + 12.430 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{12.430}{1 + 12.430 \times (0,1 \times 0,1)}$$

$$n = \frac{12.430}{1 + 12.430 \times 0,01}$$

$$n = \frac{12.430}{124,3}$$

$$n = 100$$

Metode Analisis Data

Analisis data yang dimaksud adalah analisis untuk melakukan hipotesis dan menjawab rumusan masalah yang diajukan.

1. Uji t

Uji t (parsial) dan uji f (simultan). Uji statistik t (parsial) dilakukan dengan menggunakan signifikan level taraf nyata 0,05 ($\alpha = 5\%$). Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian uji t :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

2. Uji f

Uji statistik f (simultan) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat.²⁴

Kriteria pengambilan keputusan pengujian pada uji f :

- a. Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak.
- b. Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima.

3. Analisis Regresi Linear Berganda.

Adapun persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan Nasabah

X1 = Produk

X2 = Besaran Premi

X3 = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b1 = Koefisien Regresi X1

b2 = Koefisien Regresi X2

b3 = Koefisien Regresi X3

e = Variabel Error

4. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) pada pentingnya mengatur seberapa jauh dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu.²⁵ Nilai adjusted R² yang kecil menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 137.

²⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta,

Sebaliknya nilai koefisien determinasi Ajusted R² yang besar mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas (independen) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat (dependen).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Hasil kuesioner dianggap valid apabila instrumen benar-benar benar dapat mengukur nilai variabel yang diteliti. Apabila nilai r hitung > r tabel maka suatu item dianggap valid, sebaliknya apabila nilai r hitung < r tabel maka suatu item tersebut dianggap tidak valid. Berdasarkan hasil dari olah data SPSS 22 tersebut semua pertanyaan Variabel X₁, X₂, X₃ dan Y dinyatakan valid dengan nilai signifikan < 0,05 dan nilai r hitung > dari r tabel (0,1966).

2. Uji Reliabilitas

Suatu variabel bisa dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Berdasarkan hasil olah data SPSS 22 tersebut setiap variabel menghasilkan nilai *cronbach's alpha* memiliki nilai lebih besar dari 0,60 dan dapat disimpulkan semua variabel dinyatakan reliabel.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.696	1.371		1.237	.219
	Produk	.261	.110	.221	2.365	.020
	Besaran Premi	.471	.105	.439	4.480	.000
	Kualitas Pelayanan	.168	.067	.203	2.495	.014

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat dilihat konstanta (nilai a) sebesar 1,696 dan untuk produk (nilai b) sebesar 0,261. Besaran premi (nilai b) sebesar 0,471. Kualitas pelayanan (nilai b) sebesar 0,168. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.x_1 + b_2.x_2 + b_3.x_3 + e$$
$$= 1,696 + 0,261 + 0,471 + 0,168 + e$$

Persamaan regresi linear tersebut dapat di interpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) = 1,696
Ini berarti jika semua variabel independen dianggap sama dengan nol (0) maka nilai variabel dependen (keputusan nasabah) sebesar 1,696.
- b. Nilai koefisien regresi produk (X1) = 0,261
Nilai koefisien produk bertanda positif terhadap keputusan nasabah sebesar 0,261. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan berpengaruh positif dan signifikan antar variabel produk dengan keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.
- c. Nilai koefisien regresi besaran premi (X2) = 0,261
Nilai koefisien besaran premi bertanda positif terhadap keputusan nasabah sebesar 0,261. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan berpengaruh positif dan signifikan antar variabel besaran premi dengan keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.
- d. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X3) = 0,168
Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan bertanda positif terhadap keputusan nasabah sebesar 0,168. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan berpengaruh positif dan signifikan antar variabel kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (parsial)

Tabel 3. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.696	1.371		1.237	.219
	Produk	.261	.110	.221	2.365	.020
	Besaran Premi	.471	.105	.439	4.480	.000
	Kualitas Pelayanan	.168	.067	.203	2.495	.014

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan bahwa hasil T_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= t(a/2, n-k-1) \\
 &= t(0,05/2, 100 - 3 - 1) \\
 &= t(0,025, 96) \\
 &= 1,985
 \end{aligned}$$

- 1) Hasil uji t untuk variabel produk terhadap keputusan nasabah diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ sebesar $2,365 > 1,985$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,020 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_0 ditolak yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel produk (X1) terhadap keputusan nasabah (Y) memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.
- 2) Hasil uji t untuk variabel besaran premi terhadap keputusan nasabah diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ sebesar $4,480 > 1,985$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_0 ditolak

yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel besaran premi (X2) terhadap keputusan nasabah (Y) memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

- 3) Hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,495 > 1,985$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_o ditolak yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan nasabah (Y) memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Jambi.

b. Uji f (simultan)

Tabel 4
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	319.332	3	106.444	38.898	.000 ^b
	Residual	265.441	97	2.737		
	Total	584.772	100			
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Produk, Besaran Premi						

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan bahwa hasil T_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 f_{tabel} &= f(a/2, n-k-1) \\
 &= f(0,05/2, 100 - 3 - 1) \\
 &= f(0,025, 96)
 \end{aligned}$$

$$= 3,09$$

Berdasarkan hasil uji f pada tabel 4.10 dapat diketahui nilai signifikansi untuk produk (X1), besaran premi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($38,898 > 3,09$). Maka dapat disimpulkan H_a diterima H_o ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara untuk produk (X1), besaran premi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y).

5. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.532	1.65424
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Produk, Besaran Premi				

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui nilai R Square dan Adjusted R Square yaitu nilai R Square (R^2) sebesar 0,546 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah sebesar 54,6% dan sisanya 45,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Adjusted R Square sebesar 0,532 atau 53,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memberikan pengaruh sebesar 53,2% dan sisanya 46,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada produk (X1) terhadap keputusan nasabah (Y). Dengan nilai t hitung pada variabel produk (X1) adalah sebesar 2,365 dengan tingkat signifikan sebesar 0,020. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($2,365 > 1,985$) dan nilai signifikansi $0,020 < 0,05$, dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima. Maka variabel produk terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Hal ini juga dikarenakan produk yang ada di PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi tersebut memiliki ragam produk yang bermanfaat, mulai dari produk konvensional dan produk syariah yang dilihat berdasarkan wawancara beberapa nasabah. Seperti sesuai dengan wawancara bu Linda, selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, bu Linda memilih PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi dikarenakan produk yang ditawarkan pada perusahaan ini sangat beragam dan sudah ada yang berbasis syariah.

Penelitian didukung oleh penelitian Desiana. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Tasikmalaya.²⁶ Artinya jika produk yang diberikan baik atau bermanfaat kepada nasabah, maka nasabah akan memilih untuk menggunakan jasa bank tersebut.

2. Pengaruh Besaran Premi Terhadap Kepuasan Nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada besaran premi (X2) terhadap keputusan nasabah (Y). Dengan nilai t hitung pada variabel besaran premi (X2) adalah sebesar 4,480 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($4,480 > 1,985$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a

²⁶ Desiana, Dewi Susilowati, Nегina Kencono Putri (2018), Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Tasikmalaya", dalam Jurnal Ilmu Akuntansi. Vol.11, No.1, 2018

diterima. Maka variabel besaran premi terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Hal ini dikarenakan iuran besaran premi yang dikeluarkan nasabah kecil sesuai profilnya masing-masing yang juga dilihat berdasarkan wawancara dari beberapa nasabah. Seperti sesuai dengan wawancara pak Faiz, selaku nasabah PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, nasabah menyatakan bahwa memilih PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi dikarenakan nasabah mendapat iuran besaran premi yang tergolong murah karena pekerjaannya sebagai pegawai kantoran di salah satu perusahaan. Yang mana, pekerjaan tersebut tergolong minim risiko, sehingga iuran preminya standar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi Sartika. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa besaran premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi takaful di Bengkulu.²⁷ Hal ini berarti apabila besaran premi yang diberikan oleh nasabah bagus dan baik, maka semakin tinggi tingkat nasabah memilih asuransi tersebut.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan pelayanan (Y). Dengan nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan (X3) adalah sebesar 2,495 dengan tingkat signifikan sebesar 0,014. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($2,495 > 1,985$) dan nilai signifikansi $0,014 < 0,05$, dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima. Maka variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi. Hal ini juga dikarenakan kualitas pelayanan yang ada pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi tergolong dominan baik yang dilihat dari beberapa wawancara dengan beberapa nasabah. Seperti sesuai dengan wawancara pak Iwan, selaku nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi, ia memilih asuransi tersebut karena dia menyukai pelayanan yang didapatkan di sana dan juga dia mempunyai keluarga PT. Asuransi Jasa Raharja

²⁷ Rafiqah Hastharita, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Takaful di Bengkulu", dalam Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. Vol 4, No.2,2020

Putera Cabang Jambi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Venny Adita Octaviani Hasil menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank.²⁸ Hal ini berarti jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik dan sopan, maka semakin tinggi nasabah untuk memilih bank asuransi tersebut.

4. Pengaruh Produk, Besaran Premi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.10 dapat diketahui nilai signifikansi untuk produk (X1), besaran premi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($38,898 > 3,09$). Maka dapat disimpulkan H_a diterima H_o ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara untuk produk (X1), besaran premi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y).

Nilai R Square (R^2) sebesar 0,546 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah sebesar 54,6% dan sisanya 45,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,532 atau 53,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memberikan pengaruh sebesar 53,2% dan sisanya 46,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Hal ini juga dikarenakan produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan yang ada pada PT Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Jambi diminati oleh nasabah. Yang dilihat dari beberapa wawancara dengan beberapa nasabah. Seperti sesuai dengan wawancara bu Hadiyana, selaku nasabah PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi yang memilih asuransi tersebut dikarenakan mendapat besaran premi dengan harga yang rendah, nasabah tersebut juga mencari produk asuransi yang berbasis syariah serta menurutnya kualitas pelayanan disana sangat ramah.

²⁸ Venny Adhita Octaviani, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank", dalam Jurnal Fokus. Vol.18, No.1, Maret 2020.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Venny Adhita Octaviani. Hasil Penelitian menyatakan bahwa produk, pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank.²⁹

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Kezia Kristiani Lumempouw.³⁰ Hasil penelitian ini menyatakan bahwa premi terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih nasabah PT. Asuransi Jiwa Sinarmas Manado.

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara parsial variabel produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT. Jasa Raharja Bumi Putera Cabang Jambi. Secara simultan variabel produk, besaran premi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT. Jasa Raharja Bumi Putera Cabang Jambi.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran dan masukan kepada pihak-pihak terkait dan tertentu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi
 - a. Diharapkan untuk produk yang ditawarkan oleh PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi harus memperluas lagi informasi yang diberikan kepada masyarakat terkait produk apa saja yang mereka punya. Dengan begitu diharapkan pengetahuan masyarakat mengenai asuransi PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi dapat meningkat. Dengan informasi inilah perusahaan dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk memilih menggunakan asuransi tersebut.
 - b. Diharapkan dengan adanya besaran premi yang terjangkau dapat menarik keputusan nasabah menjadi lebih kuat untuk menjadi nasabah di Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.

²⁹ Venny Adhita Octaviani, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank", dalam Jurnal Fokus. Vol.18, No.1, Maret 2020.

³⁰ Muhammad Khoirul, Ayun Maduwinarti, and Agung Pujiyanto, "Pengaruh Citra Merek, Desain Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Persebaya Store Di Surabaya," n.d.

- c. Diharapkan dengan adanya kualitas pelayanan seperti kesigapan serta keramahan lebih ditingkatkan lagi agar menambah rasa kepuasan nasabah dalam menggunakan Asuransi PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jambi.
2. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan memasukkan variabel yang lain yang belum dimasukkan dalam penelitian ini. Hal ini karena terdapat variabel lain yang mungkin juga berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk memilih asuransi lainnya.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal (satu, dua, atau lebih dari dua penulis)

Desiana, Dewi Susilowati, Neginia Kencono Putri (2018), Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Tasikmalaya", dalam Jurnal Ilmu Akuntansi. Vol.11, No.1, 2018

Muhammad Khoirul, Ayun Maduwinarti, and Agung Pujiyanto, "Pengaruh Citra Merek, Desain Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Persebaya Store Di Surabaya," n.d.

Rafiqah Hastharita, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Takaful di Bengkulu", dalam Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. Vol 4, No.2,2020

Venny Adhita Octaviani, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank", dalam Jurnal Fokus. Vol.18, No.1, Maret 2020.

Buku Teks

Dr. Rosnaini Daga, SE, MM, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. (Makassar: Global-RCI, 2017).

Dr. dr. Agustinus Johannes Djohan, MM, FIAS. Manajemen dan Strategi Pembelian. (Malang : Media Nusa Creative).

Fandy Tjiptono. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi pertama. Andi Offset. Yogyakarta

Fandy Tjiptono.2007. Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.

Hasan Ali, Op.Cit. Herman Darmawi, Manajemen Asuransi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)

Husain Syahatah, "Asuransi Dalam Perspektif Syariah", (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2006).

Krishna Anugrah,2020. Kuaitas Pelayanan Jasa: Akomodasi (Gorontalo: Ideas Publishing).

Phillip Kotler, Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga.

Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, (PT. Prenhallindo, :Jakarta)

Philip Kotler, Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prentice Hall, 1997).

Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.

Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek , (Jakarta: Rineka Cipta, 2012)

Salim, Abas, Asuransi Dan Manajemen Risiko, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2007).