

**Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang )**

*The Effect of insurance premiums and Service Quality Toward Customer Satisfaction Of Insurance*

*(Case Study of Bumiputera 1912 Life Insurance Executive Branch Semarang)*

**Aristyo Adisaputro<sup>1</sup>, Sri Suryoko<sup>2</sup>, Hari Susanta Nugraha<sup>3</sup>**  
**Email: D2D10081990@gmail.com**

**ABSTRACT**

*Companies which engaged in trade and services, customer plays a very important role. As companies which strive to meet the needs and desires of its customers, the company's survival depends on the behavior of the consumers. Several factors will determine the insurance customer satisfaction including the appropriate price and the quality of service. Along with the increasing of public welfare so the consumption on other basic needs such as foods, clothes and houses have also increased. A need on insurance services increasingly perceived, not only for individuals but also for business in Indonesia. It is called as the tremendous progress in the services sector of the indonesia insurance industry which has very tight competition. The number of competitors in this business, makes insurance companies should be able to provide a particular advantage. the advantage can be accomplished if there are available informations of the consumer market. To face the competition, AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang needs an innovation and improvement in terms of insurance premiums and service qualities. The problem of this study is the reduction in the amount of customers. The type of the research is explanatory research, with the samples are 90 respondents through purposive sampling technique. Analysis techniques used validity, reliability testing, simple linear regression, multiple linear regression, t test and F test with SPSS tools 16. The result of this study showed insurance premiums and quality services of AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang can be quite good. Customer satisfaction was also increased. The amount of insurance premiums' influence on customer satisfaction was 68.1%. The magnitude of the effect of service quality on customer satisfaction was 79.3%. Simultaneously, the influence of insurance premiums and service quality was 80.9%. it means, if the insurance premiums and quality service are better, it will make a result on the significant increase of the consumer satisfaction. According to the data analysis it can be concluded that partially or simultaneously insurance premiums and service quality significantly make an effect on customer satisfaction and they have a tight and strong level of the relationship. For your suggestion, Company needs to add the long term contracts as well as reduce the risk of benefits. if the risk of benefits are so much, the premium will be more expensive, but if it is less, the cost of insurance premiums can be lower and make the claims complaint handling standard system which to be a referral for the agents when they get a claims complaint, in addition, company needs to conduct trainings for employees to enhance their skills, especially, techniques in how to convey information well and hone verbal skills in conveying information.*

**Keywords: Insurance Premium, Quality Service, Customer Satisfaction.**

## ABSTRAK

Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan dan jasa, *customer* (pelanggan) memegang peranan yang sangat penting. Sebagai perusahaan yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumennya, kelangsungan hidup perusahaan sangat bergantung pada perilaku konsumennya. Beberapa faktor yang akan menentukan kepuasan nasabah asuransi ialah harga yang sesuai dan kualitas pelayanan. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat maka konsumsi akan barang-barang selain kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian dan perumahan juga semakin meningkat. Kebutuhan akan jasa asuransi makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Hal inilah yang disebut dengan kemajuan luar biasa disektor jasa Industri asuransi di Indonesia memiliki persaingan yang sangat tajam. Banyaknya pesaing dalam bisnis asuransi membuat perusahaan harus mampu menghadirkan suatu keunggulan tertentu. Hal tersebut dapat dilakukan jika tersedia informasi mengenai pasar konsumen. Untuk menghadapi persaingan tersebut, AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang membutuhkan inovasi dan perbaikan dari segi premi asuransi dan kualitas pelayanan. Adapun masalah penelitian ini adalah penurunan jumlah nasabah. Tipe penelitian yang digunakan adalah eksplanatori riset, dengan sampel 90 responden melalui teknik *purposive sampling*. Teknik analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, uji t dan uji F dengan alat bantu SPSS 16. Hasil penelitian menunjukkan premi dan kualitas pelayanan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang dapat dikatakan cukup baik. Kepuasan nasabah juga termasuk tinggi. Besarnya pengaruh premi asuransi terhadap kepuasan nasabah sebesar 68,1%. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 79,3%. Secara simultan, besarnya pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan sebesar 80,9%. Hal ini berarti semakin baik premi asuransi dan kualitas pelayanan, maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil analisa data dapat disimpulkan secara parsial maupun secara simultan bahwa premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan mempunyai tingkat keeratan hubungan yang kuat. Disarankan Perusahaan perlu menambah lama jangka waktu kontrak serta mengurangi benefit resiko, semakin banyak benefit resiko maka semakin mahal premi, namun semakin sedikit benefit resiko maka premi asuransi bisa rendah dan membuat sistem standar penanganan keluhan klaim yang menjadi rujukan semua agen ketika terjadi keluhan klaim, selain itu perusahaan perlu melakukan pelatihan-pelatihan bagi para karyawan untuk meningkatkan skill mengenai teknik menyampaikan informasi secara baik dan mengasah kemampuan verbal dalam menyampaikan informasi.

***Kata Kunci : Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah***

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang selain kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, dan perumahan juga semakin meningkat. Begitu juga halnya kebutuhan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan. Hal

Aristyo Adisaputro, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, d2d10081990@gmail.com

Sri Suryoko, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Hari Susanta Nugraha, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

inilah yang disebut dengan *great leap forward* (kemajuan luar biasa) di sektor jasa (Lupiyoadi, 2001:2). Salah satu jasa yang semakin dibutuhkan masyarakat dewasa ini ialah jasa asuransi. Kebutuhan akan jasa asuransi makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko kematian, atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya, menghadapi berbagai risiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya. Walaupun banyak metode untuk menangani risiko, namun asuransi merupakan metode yang paling banyak dipakai. Asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi perorangan maupun risiko yang dihadapi perusahaan (Darmawi, 2004:1). Dalam industri asuransi, setiap nasabah memiliki kriteria sendiri-sendiri untuk memilih perusahaan asuransi yang diinginkannya. Ada pemegang polis yang menginginkan suatu perusahaan asuransi bisa memberikan keuntungan lebih selain proteksi diri seperti bunga investasi yang tinggi. Ada pula nasabah yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, baik, dan harga yang bisa terjangkau. Kualitas pelayanan ialah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain. Interaksi ini disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen sehingga mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pelayanan yang dikerjakan secara profesional akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan dan citra perusahaan. Konsumen akan menjatuhkan pilihan dan merasa puas kepada perusahaan asuransi yang mampu memberikan pelayanan yang baik, karena mereka menggunakan jasa asuransi dalam jangka waktu tertentu, sehingga pelayanan menjadi hal yang penting. Suatu perusahaan asuransi harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik, cepat, profesional, dan fleksibel kepada para nasabahnya. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian dengan judul **"PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Pada AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang).**

Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan dan jasa, *customer* (pelanggan) memegang peranan yang sangat penting. Sebagai perusahaan yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumennya, kelangsungan hidup perusahaan sangat bergantung pada perilaku konsumennya. Beberapa faktor yang akan menentukan kepuasan

Aristyo Adisaputro, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, d2d10081990@gmail.com

Sri Suryoko, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Hari Susanta Nugraha, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

nasabah asuransi ialah harga yang sesuai dan kualitas pelayanan. Banyak faktor yang mempengaruhi calon nasabah merasakan kepuasan dalam menggunakan jasa asuransi di AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang. Faktor tersebut antara lain kualitas pelayanan, harga, citra merek, lokasi, *akses*, produk, dan promosi. Namun, dalam penelitian ini akan dibatasi dua faktor saja yakni faktor harga, dan kualitas pelayanan. Harga yang relatif terjangkau serta kualitas pelayanan yang memuaskan dan baik, dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dalam menggunakan jasa asuransi di AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang. Dari data nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang, menunjukkan bahwa terjadi perubahan jumlah nasabah dari tahun 2007 hingga tahun 2011 memperlihatkan kecenderungan fluktuatif. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah :

1. Apakah premi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang?
3. Apakah premi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang?

Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh premi terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan perusahaan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang.

## **KERANGKA TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

Harga adalah sejumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Berdasarkan harga yang ditetapkan, maka konsumen akan mengambil keputusan apakah ia akan membeli barang tersebut atau tidak (Swasta, 1996:147).

Harga adalah suatu nilai tukar untuk manfaat yang ditimbulkan oleh barang atau jasa tertentu bagi seseorang. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan seseorang dari barang atau jasa tertentu, maka semakin tinggi pula nilai tukar barang atau jasa tersebut (Asri, 1994:301).

Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya berupa penyediaan fasilitas maupun sumber daya manusia guna mendukung kegiatan usaha yang bertujuan memikat dan memuaskan konsumen (Barata, 2003:31).

Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2008 : 64). Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Diduga ada pengaruh harga (premi) terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang.
- 2) Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang.
- 3) Diduga ada pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *explanatory research*. Pada penelitian ini penulis menjelaskan & menguji hubungan antara variabel bebas (Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan) dan variabel terikat (Kepuasan Nasabah).

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang dari tahun 2007-2011, yaitu sebanyak 838 nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (sugiyono, 2008:78), yaitu orang yang pernah dan sedang menjadi nasabah dengan jumlah responden sebanyak 90 responden.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka hipotesis pertama ( $H_1$ ) Faktor yang pertama paling berpengaruh dalam kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan, sebesar 79,3% variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas

Aristyo Adisaputro, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, d2d10081990@gmail.com

Sri Suryoko, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Hari Susanta Nugraha, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

pelayanan. Dari perhitungan tersebut terdapat sisa sebesar 20,7% perubahan yang terjadi pada variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel diluar kualitas pelayanan. Menurut Barata (2000:31) pelayanan yang memuaskan dapat menciptakan loyalitas nasabah, selain itu pelayanan yang berkualitas dapat membuka peluang untuk diversifikasi produk serta harga dan dapat menjadi basis dalam penetapan harga.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka hipotesis kedua ( $H_2$ ) faktor harga, sebesar 68,1% variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh harga. Dari perhitungan tersebut terdapat sisa sebesar 31,9% perubahan yang terjadi pada variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel diluar harga. Menurut Kotler (2000:350) dalam keadaan normal, permintaan dan harga mempunyai hubungan terbalik. Artinya semakin tinggi harga ditetapkan, semakin kecil permintaan. Akan tetapi untuk produk-produk bergengsi harga mempunyai hubungan yang searah, dimana harga yang ditawarkan sebanding dengan manfaat yang akan didapatkan.

Berdasarkan hasil penelitian telah menunjukkan variabel premi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) sehingga hipotesis diterima. Nilai Koefisien Determinasi ( $KD$ ) yaitu sebesar sebesar 80,9%, artinya menunjukkan bahwa premi dan kualitas pelayanan memberi pengaruh sebesar 80,9% terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya 19,1% adalah pengaruh dari variabel lain diluar premi dan kualitas pelayanan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian telah menunjukkan variabel premi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) sehingga hipotesis diterima. Nilai Koefisien Determinasi ( $KD$ ) yaitu sebesar sebesar 80,9%, artinya menunjukkan bahwa premi dan kualitas pelayanan memberi pengaruh sebesar 80,9% terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya 19,1% adalah pengaruh dari variabel lain diluar premi dan kualitas pelayanan.

## Saran

Perusahaan perlu membuat sistem standar penanganan keluhan klaim yang menjadi rujukan semua agen ketika terjadi keluhan klaim, selain itu perusahaan perlu melakukan pelatihan-pelatihan bagi para karyawan untuk meningkatkan skill mengenai teknik menyampaikan informasi secara baik dan mengasah kemampuan verbal dalam menyampaikan informasi.

Premi di AJB Bumiputera 1912 KCE Semarang mempunyai pengaruh dalam kepuasan nasabah. Saran yang diberikan yaitu menambah lama jangka waktu kontrak serta mengurangi benefit resiko. Semakin banyak benefit resiko maka semakin mahal premi, namun semakin sedikit benefit resiko maka premi bisa rendah.

Untuk penelitian selanjutnya dapat diteliti variabel lain selain variabel harga dan kualitas pelayanan. Nilai Koefisien Determinasi premi dan kualitas pelayanan sebesar 80,9% terhadap kepuasan nasabah. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang mungkin bisa memberi pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan nasabah. Seperti reputasi, kualitas produk, dan promosi.

## DAFTAR PUSTAKA

Abbas Salim:1998,*Asuransi & Manajemen Risiko*,PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Agus Ashyari:1997,*Manajemen Produksi*, BPFE,Yogyakarta.

Atep Adya Barata:2003,*Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, PT. Gramedia,Jakarta.

Basu Swasta:1996,*Azas-Azas Marketing*,Liberty,Yogyakarta.

Basu Swasta dan Irawan:1990,*Manajemen Pemasaran Modern*,Liberty.Yogyakarta.

Bilson Simamora:2004,*Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Bilson Simamora:2004,*Riset Pemasaran*,PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Aristyo Adisaputro, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, d2d10081990@gmail.com

Sri Suryoko, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Hari Susanta Nugraha, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan:1998,**Kamus Umum Bahasa Indonesia**,Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa,Balai Pustaka, Jakarta.

Fandy Tjiptono:2006,**Manajemen Jasa**,ANDI, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono:1997,**Strategi Pemasaran**,ANDI,Yogyakarta.

Handoko, T.H:1995,**Manajemen**,Yogyakarta,BPFE UGM.

Herman Darmawi:2004,**Manajemen Asuransi**, Bumiaksara,Jakarta.

I Gusti Ngurah Agung:2003,**Statistika “Penerapan Metode Analisis Untuk Tabulasi Sempurna Dan Tak Sempurna Dengan SPSS”**,PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Jonathan Sarwono:2006,**Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13**,Andi offiset,Yogyakarta

Kotler, Philip. 2000:**Manajemen Pemasaran Jilid 1**,Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong:1997,**Dasar – Dasar Pemasaran jilid 1**,PT Prehalindo, Jakarta.

Marwan Asri:1994, **Marketing**,Unit Penerbit Dan Percetakan APM YKPN, Yogyakarta.

Rambat Lupiyoadi:2001,**Manajemen Pemasaran Jasa**,Salemba empat, Jakarta.

Sugiyono:1995: **Metode Penelitian Bisnis**,Alfabeta,Bandung.

Sugiyono:2004:**Metode Penelitian Bisnis**,Alfabeta, Bandung.

Sugiyono:2008:**Metode Penelitian Bisnis**,Alfabeta, Bandung.

T. Ahmad Helmi:2008:**TIJARAH Jurnal Ekonomi dan Bisnis**. Universitas Islam Sumatera Utara.

Zethmal & Bitner:2001:**WAHANA Jurnal Ekonomi dan Bisnis**. Bandung.



Aristyo Adisaputro, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, d2d10081990@gmail.com  
Sri Suryoko, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Hari Susanta Nugraha, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro