

Pentingnya Kualitas Pelayanan dalam Anuitas dengan Tinjauan *Financial Highlight* Asuransi di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Medan

Oktavia Handayani ¹, Maya Sari ², Adelia Nopiazinda ³, Rizki Anugrah ⁴,
Sri Ulfa Rahayu ^{5*}

^{1,2,3,4,5*} Program Studi Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

Abstrak. *Pentingnya Kualitas Pelayanan dalam Anuitas Dengan Tinjauan Financial Highlight Asuransi di PT. Asuransi Umum Bumida 1967. Penelitian ini memfokuskan pada pentingnya kualitas pelayanan dalam produk anuitas yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Umum Bumida 1967. Dengan menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, studi ini mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi persepsi pelanggan dan kinerja finansial perusahaan. Temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang supervisor berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperkuat posisi keuangan perusahaan di sektor asuransi. Teknik pengumpulan data menggunakan 22 indikator pernyataan yang menggunakan skala Likert dengan poin 1 sampai 6. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 responden dari Kantor Pelayanan Raster Wilayah Medan. Dalam penelitian ini, Kuadrat Terkecil Parsial (PLS) digunakan untuk analisis data. Berdasarkan hasil observasi tersebut terlihat bahwa kualitas pelayanan nasabah pada Asuransi Umum Bumida 1967 cabang Asuransi Medan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya keluhan dari nasabah, yang tetap dan tidak berpindah ke perusahaan jasa lain atau perusahaan asuransi. Bumida 1967 tetap bertahan dalam persaingan dunia meski banyak bermunculan perusahaan asuransi lain yang tak kalah besarnya. Saat ini Asuransu Bumida 1967 masih menjadi salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia. Namun kualitas pelayanan pada Asuransi Bumida Bersama cabang Medan harus terus ditingkatkan agar citra positif yang telah tercipta dapat tetap terjaga.*

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan; Anuitas; Kepuasan Pelanggan; Kinerja Finansial.*

Abstract. *The Importance of Service Quality in Annuities with a Review of Financial Highlights of Insurance at PT. Bumida General Insurance 1967. This research focuses on the importance of service quality in the annuity products offered by PT. Bumida General Insurance 1967. By combining qualitative and quantitative approaches, this study evaluates how service quality affects customer perceptions and company financial performance. The findings show that superior service quality plays an important role in increasing customer confidence and strengthening the company's financial position in the insurance sector. The data analysis technique used is data triangulation technique, namely testing similar data from various sources. Based on the results of these observations, it appears that the quality of customer service at Bumida General Insurance 1967 Medan Insurance branch is quite good. This is demonstrated by the absence of complaints from customers who remain and do not move to other service companies or insurance companies. Bumida 1967 continues to survive in world competition even though many other insurance companies have emerged that are no less large. Currently, Asuransu Bumida 1967 is still one of the largest insurance companies in Indonesia. However, the quality of service at the Bumida Bersama Life Insurance Medan branch must continue to be improved so that the positive image that has been created can be maintained.*

Keywords: *Service Quality; Annuity; Customer Satisfaction; Financial Performance.*

* Corresponding Author. Email: sriulfarahayu@uinsu.ac.id ^{5*}.

DOI: <https://doi.org/10.35870/emt.v8i1.2097>

Received: 23 December 2023, Revision: 14 January 2024, Accepted: 20 January 2024, Available Online: 30 January 2024.

Print ISSN: 2579-7972; Online ISSN: 2549-6204.

Copyright © 2024. Published by Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan Riset).

Pendahuluan

Perusahaan asuransi harus meningkatkan kualitas penawaran mereka agar sesuai dengan permintaan dan harapan klien mereka di era globalisasi yang pesat dan persaingan perusahaan yang semakin ketat. Salah satu instrumen finansial yang menjadi pilihan masyarakat adalah anuitas, yang menawarkan jaminan pendapatan jangka panjang dan keamanan finansial di masa depan. Oleh karena itu, pentingnya kualitas pelayanan dalam penjualan dan pengelolaan anuitas tidak bisa diabaikan. Sebagai perusahaan asuransi yang sudah lama berdiri di Indonesia, PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Medan, memiliki tanggung jawab besar untuk menjaga reputasi dan kepercayaan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Tinjauan terhadap *financial highlight* dari asuransi ini akan memberikan gambaran mengenai performa keuangan perusahaan, termasuk pertumbuhan premi, klaim yang dibayarkan, investasi, dan aspek finansial lainnya yang berhubungan dengan penjualan dan pengelolaan anuitas. Dengan memahami *financial highlight*, perusahaan dapat menunjukkan dengan tepat area yang memerlukan perbaikan untuk memberikan layanan berkualitas lebih tinggi kepada pemegang polis anuitas. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencakup proses penjualan yang transparan dan adil, tetapi juga termasuk pengelolaan klaim yang efisien, komunikasi yang jelas dengan pelanggan, inovasi produk inovatif yang memenuhi permintaan konsumen. Dalam anuitas, aspek-aspek tersebut menjadi krusial karena mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih produk asuransi dan mempercayakan masa depan finansialnya kepada perusahaan.

Melalui penelitian ini, penulis akan mengkaji pentingnya kualitas pelayanan dalam anuitas dengan fokus pada tinjauan *financial highlight* di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Medan. Melalui analisis mendalam, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi dan strategi yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dan

mencapai keberhasilan yang berkelanjutan di pasar asuransi Indonesia. Dengan demikian, suatu perusahaan dapat mendorong para pegawainya untuk memfokuskan tenaga dan pikirannya guna mencapai hasil yang sebesar-besarnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Kusuma, 2013). Disiplin di tempat kerja mempunyai banyak keuntungan baik bagi perusahaan maupun personelnnya. Disiplin kerja sangat penting bagi bisnis karena menjamin efisiensi dan pelaksanaan tugas yang teratur, sehingga menghasilkan hasil terbaik. Pekerja memupuk lingkungan kerja yang positif untuk meningkatkan semangat kerja saat melakukan pekerjaannya. Mempertahankan disiplin sangat penting untuk ekspansi bisnis, terutama dalam hal menginspirasi anggota staf untuk mempraktikkan pengendalian diri ketika bekerja dalam tim dan secara individu. Perusahaan serupa dalam industri asuransi atau layanan keuangan mengatasi tantangan meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadopsi teknologi terbaru, mengembangkan program pelatihan karyawan, mendengarkan umpan balik pelanggan, meningkatkan proses klaim, personalisasi layanan, investasi dalam infrastruktur, dan menerapkan pendekatan berbasis tim. Setiap strategi disesuaikan dengan kebutuhan unik perusahaan, dan studi kasus serta literatur terbaru dapat memberikan contoh tindakan konkret yang telah berhasil diterapkan oleh perusahaan sejenis.

Tinjauan Literatur

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan barang, jasa, manusia, prosedur, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan (Mamang, 2013). Ada lima kategori pengembangan perspektif kualitas, menurut Mamang (2013). Kelima kategori sudut pandang ini membantu menjelaskan mengapa orang yang berbeda akan memandang kualitas secara berbeda tergantung pada keadaan. Lima kategori sudut pandang kualitas adalah sebagai berikut:

- 1) Pendekatan transendental. Kualitas dipandang dengan cara ini sebagai keunggulan intrinsik, yang sulit diukur dan dioperasionalkan namun dapat dirasakan atau diketahui.

- 2) Pendekatan yang berpusat pada produk. Premis yang mendasari metode ini adalah bahwa kualitas adalah sifat atau karakteristik yang dapat diukur dan diukur.
- 3) Strategi yang berpusat pada pengguna. Metode ini didasarkan pada gagasan bahwa kualitas bersifat subjektif dan bahwa produk dengan kualitas tertinggi adalah produk yang paling sesuai dengan preferensi individu (seperti kualitas yang dirasakan).
- 4) Strategi berbasis manufaktur. Menurut sudut pandang berbasis pasokan ini, kualitas didefinisikan sebagai kepatuhan atau kemiripan terhadap kriteria, dan hal ini terutama mempertimbangkan prosedur teknik dan manufaktur. Penentu kualitas internal. Strategi ini mematuhi standar yang ditetapkan oleh bisnis, bukan oleh pelanggan.
- 5) Strategi berbasis nilai. Dari sudut pandang ini, kualitas merupakan konsep yang relatif, artinya produk yang paling bernilai adalah produk yang paling sesuai untuk dibeli (*best-buy*).

Menurut Irawan Irawan (2013), pelayanan yang cepat, jujur, dan transparan pada umumnya dianggap sebagai pelayanan yang baik. Masyarakat pada umumnya menginginkan layanan-layanan berikut: kemampuan untuk mengatur kepentingannya dengan mudah; layanan yang wajar; perlakuan yang sama tanpa pilih kasih; dan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Anuitas

Anuitas adalah angsuran penerimaan atau pembayaran dengan harga tetap jika diterima atau dibayar dalam jangka waktu tertentu, yaitu setiap tahun. Adanya anuitas dimaksudkan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran uang muka terlebih dahulu karena jumlah pembayarannya tetap. Penggunaan uang tahunan didasarkan pada bunga atas investasi dan pinjaman jangka panjang. Produk asuransi juga menggunakannya untuk melakukan pembayaran tahunan dalam jumlah besar. Dalam dunia asuransi, dapat dilihat sebagai manfaat pensiun dan dibayarkan setiap bulan. Anuitas sendiri merupakan kontrak antara pihak asuransi dengan karyawan yang

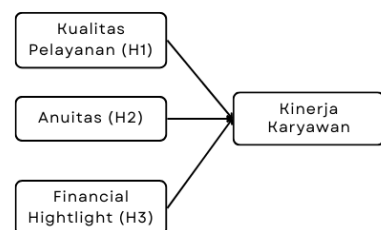
angsurannya tidak seimbang dan imbalan yang tersedia untuk jangka waktu tertentu setelah pemutusan hubungan kerja ditentukan oleh masing-masing karyawan. Dalam dunia asuransi, penggunaan uang tahunan adalah pada sektor keuangan. Dimana keuangan ini untuk masa depan, sehingga di masa pensiun Anda bisa mendapatkan dana pendapatan yang stabil. Pembayaran tersebut akan dilakukan secara berkala oleh karyawan selama ia bekerja dan akan terus meningkat setiap tahunnya hingga pensiun. Bagi Bank Dunia, kegunaan pemotongan adalah untuk menghitung besarnya bunga dan investasi. Bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam membayar dan besarnya investasi yang dikembalikan kepada mereka.

Financial Highlight

Sorotan keuangan adalah ringkasan kunci dari informasi keuangan yang paling penting dari suatu perusahaan atau entitas selama periode tertentu. Ini adalah teknik untuk memberikan gambaran singkat tentang kinerja keuangan suatu bisnis kepada pihak yang berkepentingan tanpa terpaku pada rincian laporan keuangan secara keseluruhan. Pemberian kompensasi yang memadai akan dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja. Orang mungkin termotivasi untuk bekerja karena imbalan atau kompensasi, dan menerima jumlah uang yang tepat akan mendorong mereka berperilaku yang akan meningkatkan kinerja mereka dalam jangka panjang (Samudra, 2014). Mengambil dari penelitian Angga, Kusdi, dan M. Djudi (2014), dengan judul Pentingnya Kualitas Pelayanan Dalam Anuitas Dengan Tinjauan *Financial Highlight* Asuransi Pt. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cab.Medan.

H3: Kompensasi Finansial berpengaruh terhadap kinerja.

Model penelitian ini bisa dilihat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Pentingnya kualitas layanan dalam asuransi, terutama di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Medan, dapat memberikan dampak signifikan pada keberlanjutan bisnis dan kepercayaan pelanggan. Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan, dengan menambahkan literatur terbaru atau studi kasus terkini, meliputi:

1) Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Layanan

Penelitian terbaru oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2019) menekankan bahwa kepercayaan pelanggan adalah faktor kunci dalam industri asuransi. Kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, yang pada gilirannya, dapat membantu mempertahankan dan menarik pelanggan baru. Studi kasus dari perusahaan asuransi serupa di industri yang sama, mungkin melalui laporan tahunan atau artikel bisnis terkini, dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang bagaimana kualitas layanan telah memengaruhi kepercayaan pelanggan dan dampaknya pada performa finansial.

2) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Retensi Pelanggan

Penelitian oleh Gronroos (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan berkontribusi secara signifikan pada retensi pelanggan dalam industri asuransi. Studi ini dapat memberikan pandangan tentang bagaimana mempertahankan pelanggan yang ada dapat berdampak positif pada pendapatan dan keuntungan. Analisis dari kasus perusahaan asuransi yang telah berhasil meningkatkan retensi pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan dapat memberikan strategi yang dapat diadopsi oleh PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Medan.

3) Kinerja Keuangan dan Kualitas Layanan

Penelitian oleh Rust, Moorman, dan Bhalla (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat secara langsung memengaruhi kinerja keuangan suatu perusahaan. Dengan fokus pada financial highlight, peningkatan kualitas layanan dapat menciptakan pengaruh positif pada pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas. Studi kasus dari asuransi

yang berhasil mengintegrasikan peningkatan kualitas layanan dengan pencapaian keuangan yang kuat dapat memberikan pandangan berharga bagi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Medan.

4) Teknologi dan Inovasi dalam Peningkatan Kualitas Layanan

Literatur terkini tentang penerapan teknologi dan inovasi dalam industri asuransi dapat memberikan wawasan tentang bagaimana integrasi solusi teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Studi kasus tentang perusahaan asuransi yang sukses mengadopsi teknologi terkini untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan keuntungan finansial dapat memberikan ide-ide inovatif untuk PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Medan.

Dengan mengintegrasikan literatur dan studi kasus terbaru ini, penelitian mengenai pentingnya kualitas layanan dalam asuransi di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Medan dapat menjadi lebih kontekstual dan relevan.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif untuk menguji hipotesis dan menemukan hubungan antar variabel (Sekaran & Bougie, 2016). Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dasar yang diperlukan untuk penelitian ini. Penulis menghasilkan serangkaian pertanyaan yang diberikan kepada narasumber untuk diselesaikan secara akurat. Untuk mengukur karakteristik yang relevan dengan penelitian, kuesioner disusun dengan menggunakan Berdasarkan uraian paradigma penelitian tersebut di atas, sampel sebanyak 22 responden yang bekerja pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cab. Medan digunakan dalam penelitian ini. Skala Likert yang berkisar antara 1 sampai 6. Metode penelitian yang dijelaskan melibatkan pendekatan deskriptif kuantitatif, menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, dengan fokus pada hubungan antar variabel.

Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai aspek-aspek utama metode penelitian tersebut:

Pendekatan Penelitian Deskriptif Kuantitatif:

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu mendeskripsikan fenomena atau karakteristik tertentu tanpa memanipulasi variabel. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi atau hubungan yang diamati. Pendekatan ini mengumpulkan dan menganalisis data secara kuantitatif, menggunakan angka dan statistik untuk menjelaskan dan menggeneralisasi temuan.

Penggunaan Kuesioner

Alat Pengumpulan Data: Kuesioner dipilih sebagai alat pengumpulan data karena memungkinkan pengumpulan informasi dari sejumlah responden secara efisien dan dengan cara yang terstandar. Penulis merancang serangkaian pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian, yang kemudian diberikan kepada narasumber. Pertanyaan-pertanyaan ini didesain untuk mengumpulkan data dasar yang diperlukan untuk menguji hipotesis dan menjelajahi hubungan antar variabel.

Sampel dan Skala Likert

Sampel penelitian terdiri dari 22 responden yang bekerja di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cab. Medan. Pemilihan sampel ini mungkin didasarkan pada ketersediaan dan relevansi dengan tujuan penelitian. Penggunaan skala Likert yang berkisar antara 1 sampai 6 menunjukkan tingkat tanggapan atau setuju-tidak setuju responden terhadap pernyataan dalam kuesioner. Skala ini memberikan tingkat keragaman yang memungkinkan analisis yang lebih rinci terhadap respons responden.

Metode Analisis Data: Kuadrat Terkecil Parsial

Metode analisis data yang dipilih adalah kuadrat terkecil parsial. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang ada dalam penelitian. Kuadrat terkecil parsial memungkinkan peneliti untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, mengontrol variabel-variabel lainnya. Pemilihan

kuadrat terkecil parsial mungkin didasarkan pada keinginan untuk memahami kontribusi relatif dari masing-masing variabel terhadap variabel dependen, sehingga memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika hubungan antar variabel tersebut.

Dengan demikian, metode penelitian yang dijelaskan dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam tentang hubungan antar variabel yang diamati melalui pengumpulan data kuantitatif dan analisis statistik. Penggunaan kuesioner dan skala Likert memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk mengukur dan menganalisis respons responden secara sistematis. Sedangkan, pemilihan kuadrat terkecil parsial dalam analisis data memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dan mengukur dampak relatif dari masing-masing variabel independen.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Profil Responden

Tiga karyawan (17,5%) dan 19 karyawan (82,5%) masing-masing merupakan karyawan perempuan dari 22 tanggapan. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pegawai laki-laki lebih banyak dibandingkan pegawai perempuan. Laki-laki lebih besar dari jumlah perempuan. Mayoritas laki-laki yang bekerja pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cab. Medan WKJS menikah yaitu menikah sebanyak 4 karyawan (14,8%) dan yang sudah menikah sebesar (85,2%). Dilihat dari latar belakang pendidikan staf, delapan belas di antaranya memiliki gelar sarjana. (95%), kemudian untuk jenjang D3 sebanyak 1 karyawan (2%) dan untuk tingkat SLTA sebanyak 3 karyawan (3%). Indikator Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan:

1) Responsiveness (Responsif)

Responsif mengacu pada seberapa cepat dan efektif suatu organisasi merespons kebutuhan dan pertanyaan pelanggan. Dampak pada Kepercayaan: Pelanggan cenderung lebih percaya pada organisasi yang merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

2) *Reliability* (Keandalan):

Keandalan menunjukkan sejauh mana organisasi dapat memberikan produk atau layanan sesuai dengan janji dan harapan pelanggan. Dampak pada Kepercayaan: Pelanggan yang mendapatkan pengalaman konsisten akan cenderung memiliki kepercayaan lebih tinggi terhadap organisasi tersebut.

3) *Empathy* (Empati)

Empati melibatkan kemampuan organisasi untuk memahami dan merespons kebutuhan pelanggan dengan empati, menunjukkan perhatian terhadap pengalaman pelanggan. Dampak pada Kepercayaan: Pelanggan merasa dihargai dan didengar, yang dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap organisasi.

4) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Ini mencakup aspek fisik dari layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan personel. Dampak pada Kepercayaan: Bukti fisik yang baik dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap organisasi.

5) *Assurance* (Jaminan)

Assurance menunjukkan kemampuan organisasi untuk memberikan keyakinan kepada pelanggan melalui keahlian personel, sumber daya yang memadai, dan keandalan. Dampak pada Kepercayaan: Jaminan yang diberikan oleh organisasi dapat membangun kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan dan integritas mereka. Kontribusi *Financial Highlight* terhadap Kinerja Karyawan.

6) Bonus dan Insentif

Keuntungan yang mencapai target tertentu dapat digunakan untuk memberikan bonus atau insentif kepada karyawan yang berkinerja baik. Dampak pada Kinerja Karyawan: Karyawan memiliki insentif lebih untuk mencapai target dan berkontribusi positif terhadap kesuksesan finansial perusahaan.

7) Peningkatan Fasilitas dan Sumber Daya

Keuangan yang positif dapat digunakan untuk meningkatkan fasilitas, mengakuisisi teknologi terbaru, atau memberikan pelatihan karyawan. Dampak pada Kinerja Karyawan: Karyawan dapat bekerja lebih

efisien dan efektif dengan adanya peralatan dan sumber daya yang ditingkatkan.

8) Pengembangan Karir

Investasi dalam program pengembangan karir, pelatihan lanjutan, atau pendidikan karyawan. Dampak pada Kinerja Karyawan: Peningkatan keterampilan dan keahlian dapat meningkatkan produktivitas dan kontribusi karyawan.

9) Kesejahteraan Karyawan

Aliran keuntungan dapat digunakan untuk meningkatkan paket kesejahteraan karyawan, termasuk asuransi kesehatan dan manfaat lainnya. Dampak pada Kinerja Karyawan: Kesejahteraan yang ditingkatkan dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi karyawan.

10) Keseimbangan Kerja-Hidup

Penggunaan keuangan untuk mendukung inisiatif keseimbangan kerja-hidup, seperti fleksibilitas waktu kerja. Dampak pada Kinerja Karyawan: Karyawan yang memiliki keseimbangan kerja-hidup cenderung lebih produktif dan berkinerja tinggi.

Semua tindakan ini memerlukan perencanaan dan implementasi yang cermat, dan strategi yang tepat akan tergantung pada karakteristik organisasi dan industri tertentu.

Uji Validitas

Uji validasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah kuisioner sah/tidak. Validitas model konstruksi dengan menggunakan indikator reflektif dapat disesuaikan dengan menggunakan loadings factor dan parameter *Average Variance Extracted* (AVE) (Ghozali, 2016). Apabila nilai skor loading suatu konstruk lebih dari 0,50 maka dianggap valid. Tabel 1 menampilkan hasil keluaran korelasi antara indikator dan konstruknya.

Uji Reliabilitas

Nilai reliabilitas komposit blok indikator yang mengukur konstruk dapat digunakan untuk menentukan reliabilitas konstruk suatu model pengukuran dengan menggunakan indikator refleksi. Jika nilai reliabilitas komposit suatu konstruk lebih dari 0,70 maka dianggap dapat diandalkan.

Uji Model Inner

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui signifikansi koefisien parameter jalur struktural dan hubungan antara konstruk, nilai signifikansi, dan R-square untuk konstruk dependen uji t. Untuk mulai mengevaluasi model struktural menggunakan PLS, periksa R-square setiap variabel laten dependen. Dependen uji-t serta signifikasi dari koefisien parameter jalur struktural. Didalam menilai

model *structural* dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variable laten dependen.

Pengujian Hipotesis

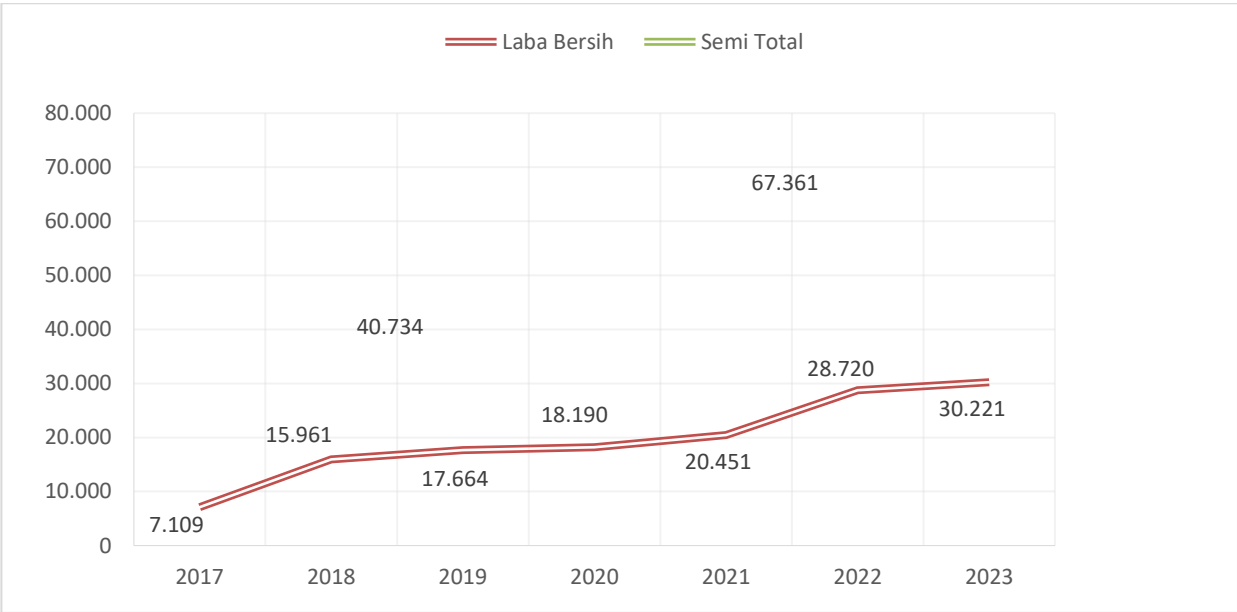
Nilai yang terdapat pada koefisien jalur keluaran Tabel 2. berfungsi sebagai landasan untuk menguji hipotesis.

Tabel 1. Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Kriteria
Kualitas Pelayanan	0.842	Reliable
Anuitas	0.840	Reliable
Financial Highlight	0.838	Reliable
Kinerja Karyawan	0.799	Reliable

Tabel 2. Path Coefficient

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	pValue
MK->KK	0.380	2.234	0.015
DK->KK	-0.129	0.625	0.352
KF->KK	0.272	2.431	0.024



Gambar 1. Grafik Trend Laba bersih

Kesimpulan yang dapat diambil mengenai hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai P $0,015 < 0,05$ dan nilai t-statistik $2,234 > 1,96$ (Tabel signifikansi 5%) menunjukkan bahwa kualitas layanan Nilai sampel awal adalah 0,380 yang bertanda positif. Mengingat H_0 pertama ditolak maka dapat dikatakan bahwa motivasi

kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

- 2) Terkait dengan anuitas, t-statistik sebesar $0,625 < 1,96$ 96 (signifikansi T tabel 5%) dan nilai P sebesar $0,352 > 0,05$. -0,129 adalah nilai sampel awal. H_0 kedua dianggap dapat ditoleransi, yang menunjukkan bahwa hal tersebut tidak

mempunyai pengaruh nyata terhadap kinerja pekerja.

- 3) *Financial Highlight*: T-statistik adalah $2,431 < 1,96$ (T tabel signifikansi 5%) dan nilai P adalah $0,024 > 0,05$. 0,272 adalah nilai sampel awal. Dapat disimpulkan bahwa *Financial Highlight* mempunyai dampak positif terhadap kinerja pekerja.

Pembahasan

Hasil penelitian yang memvalidasi hipotesis menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan. Dengan demikian, hal ini mendukung hipotesis penelitian (Sembiring et al., 2020) yang menyatakan peningkatan kinerja karyawan dapat dihasilkan dari PT. Kualitas pelayanan Asuransi General Bumiputera Muda 1967 yang tinggi. Bukti hipotesis sebelumnya menghasilkan hasil yang menunjukkan tidak ada hubungan antara anuitas dan kinerja pekerja. Kinerja karyawan pada Pt. Kantor Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 tidak terkena dampak signifikan dari anuitas sehingga wajib mematuhi SOP terkait. Kesimpulan dari bukti-bukti di atas menunjukkan bahwa *financial highlight* mempunyai dampak positif terhadap kinerja pekerja. Hal ini sesuai dengan premis penelitian Nanda dkk. (2020), yang temuannya menunjukkan bahwa kinerja karyawan mungkin dipengaruhi oleh *financial highlight*. Kinerja dari karyawan akan meningkat seiring dengan peningkatan finansial. Meskipun demikian, disarankan agar dunia usaha lebih menekankan pada gaji karyawan, karena hal ini dianggap mempunyai dampak yang lebih besar terhadap kinerja mereka dibandingkan disiplin kerja. Perusahaan harus fokus pada remunerasi berbasis asuransi karena dianggap sebagai cara yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kesimpulan dan Saran

Hasil pengumpulan data di atas, pengembangan beberapa model pengujian, dan analisis data menghasilkan kesimpulan bahwa variabel keuangan, anuitas, dan kualitas layanan dalam penelitian ini mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu,

terdapat korelasi yang sangat positif antara kinerja karyawan dan dampak keuangan.

- 1) Pentingnya Kualitas Layanan
Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak langsung pada kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 perlu mengutamakan peningkatan kualitas layanan untuk memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan retensi.
- 2) Pengaruh Terhadap Kinerja Keuangan
Kualitas layanan yang tinggi juga dapat membawa dampak positif pada kinerja keuangan. Oleh karena itu, perusahaan dapat mempertimbangkan alokasi sumber daya yang lebih besar untuk meningkatkan aspek-aspek layanan yang diidentifikasi dalam penelitian, dengan harapan akan memberikan hasil finansial yang lebih baik.
- 3) Teknologi dan Inovasi
Mengadopsi teknologi dan inovasi dalam praktik asuransi dapat menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 dapat mempertimbangkan investasi dalam solusi teknologi terkini untuk meningkatkan efektivitas layanan dan memenuhi ekspektasi pelanggan.
- 4) Retensi dan Pengembangan Karyawan
Peningkatan kualitas layanan dapat memberikan dampak positif pada retensi karyawan. Menyediakan pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan untuk karyawan akan membantu mereka memberikan layanan yang lebih baik, sekaligus meningkatkan motivasi dan kinerja mereka.

Implikasi Praktis untuk PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967:

- 1) Implementasi Program Pelatihan
Menyusun program pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, komunikasi, dan pemahaman produk bagi karyawan. Hal ini akan membantu mereka memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

- 2) Alokasi Sumber Daya untuk Teknologi Mengevaluasi kebutuhan dan potensi solusi teknologi terkini yang dapat diimplementasikan dalam proses operasional dan layanan pelanggan. Investasi yang tepat dalam teknologi dapat memberikan efisiensi dan memperbaiki pengalaman pelanggan.
- 3) Mengukur dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menyelenggarakan survei pelanggan secara berkala untuk mengukur tingkat kepuasan dan mengidentifikasi area-area perbaikan yang diperlukan. Hal ini akan membantu dalam mengarahkan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan.
- 4) *Reward* dan Pengakuan untuk Karyawan Menerapkan sistem reward dan pengakuan yang dapat memberikan motivasi tambahan kepada karyawan yang berkinerja tinggi. Ini dapat mencakup bonus, penghargaan, atau promosi internal sebagai bentuk pengakuan atas kontribusi mereka.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 dapat mengoptimalkan kualitas layanan dan kinerja karyawan, yang pada gilirannya akan membawa dampak positif pada kepercayaan pelanggan dan kinerja keuangan perusahaan.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Diharapkan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda (BUMIDA) 1967 lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani nasabah untuk meningkatkan loyalitas nasabah.
- 2) Diharapkan dapat menumbuhkan sikap kepercayaan dan kepuasan dalam diri nasabah untuk lebih meyakinkan para nasabah menggunakan jasa PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda (BUMIDA) 1967.
- 3) Agar pihak perusahaan harus lebih memperhatikan pelayanan para petugas agar dapat memberikan kesan kenyamanan pada para nasabah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda (BUMIDA) 1967.

- 4) Agar peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, misalnya faktor *transaction*, *relationship*, *partnership* dan *ownership*. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti loyalitas pelanggan, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap nasabah, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada angket yang jawabannya telah tersedia.

Daftar Pustaka

- Amalia, S., & Fakhri, M. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gramedia Asri Media Cabang Emerald Bintaro. *Jurnal Computech & Bisnis*, 10(2), 119–127.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan (Cetakan Pe)*. Gava Media.
- Budi Santoso, Purbayu, & Muliawan Hamdani. (2007). *Statistik Deskriptif. Dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Jakarta: Erlangga.
- Destiana, Tia. (2018). *Analisis Penerapan Asuransi Kerugian Dalam Pembiayaan Kendaraan Bermotor (Studi Pada PT. BPRS Mitra Agro Usaba)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Firdausi, Irawan, Bambang Purwoko, & Edy Supriyadi. (2017). Analisis Strategi Bisnis Perusahaan Asuransi Kerugian Terhadap Kualitas Layanan Klaim Bagi Pemegang Polis Asuransi Kendaraan Bermotor. *Ekobisman-Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(3), 262–281.
- Fitrisia Utama, Soma. (2013). *Analisis Kinerja Keuangan PT. Jamsostek Bengkulu*. Skripsi dipresentasikan di Kampus Universitas Dehasen Bengkulu, November 2013.

- Ginting, N. B. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Sekar Mulia Abadi Medan. *AJIE Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 3(2), 130–139.
- Harahap, Sofyan Syafri. (2009). *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khotimah, Husnul. (2014). Pengaruh Premi, Klaim, Hasil Investasi Dan Underwriting Terhadap Laba Perusahaan Asuransi Syariah Pada PT. Asuransi Kerugian Sinarmas Cabang Syariah Periode 2008-2012.
- Nurhaliza Siti, S. R. (2022). Analisis Tata Cara Klaim Asuransi di Jasa Raharja Atas Pemberian Biaya dan Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas. *Jurnal Manajemen Akuntansi*, 2(1).