

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah: Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Syariah

Muhammad Said^{1*}

¹STEBI Kyai Haji Ahmad Syairazi Hulu Sungai Selatan, Indonesia

Email: m.said@gmail.com¹

*Corresponding Author

Received: 02, 2024. **Revised:** 03, 2024. **Accepted:** 04, 2024. **Published:** 04, 2024

ABSTRACT

Service quality is a key factor influencing customer satisfaction in the life insurance industry, particularly within the context of Islamic insurance in Indonesia. This study aimed to analyze the relationship between service quality and customer satisfaction in Islamic life insurance. Using a quantitative approach, data were collected through a questionnaire distributed to 300 customers from various Islamic life insurance companies. The results indicate that service quality has a significant impact on customer satisfaction. These findings highlight the importance for Islamic life insurance companies to enhance their service quality to improve customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Islamic Life Insurance, Quantitative Research, Indonesia, Service Improvement, Customer Loyalty.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam industri asuransi jiwa syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada asuransi jiwa syariah di Indonesia. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 300 nasabah dari berbagai perusahaan asuransi jiwa syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi perusahaan asuransi jiwa syariah untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Asuransi Jiwa Syariah, Penelitian Kuantitatif, Indonesia, Peningkatan Pelayanan, Loyalitas Nasabah

PENDAHULUAN

Industri asuransi jiwa syariah di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total aset industri asuransi syariah mencapai IDR 47,5 triliun pada tahun 2022, mencatat peningkatan sebesar 12,5% dibandingkan tahun sebelumnya (OJK, 2022). Pertumbuhan ini mencerminkan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap produk asuransi jiwa syariah sebagai bagian dari strategi perencanaan keuangan mereka. Dengan semakin tingginya minat masyarakat terhadap asuransi syariah, penting untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi jiwa syariah dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas

pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: tangibility (kemampuan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks asuransi jiwa syariah, setiap dimensi ini harus disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah yang menekankan pada keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap hukum Islam. Dengan kata lain, perusahaan asuransi jiwa syariah perlu mengadaptasi dan menerapkan prinsip-prinsip tersebut untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi harapan nasabah tetapi juga selaras dengan nilai-nilai syariah.

Seiring dengan pertumbuhan industri ini, muncul pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi jiwa syariah dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Sebagai contoh, bagaimana dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti tangibility dan reliability diterjemahkan dalam praktik asuransi syariah, dan apakah perusahaan mampu memberikan pelayanan yang responsif dan penuh empati sesuai dengan prinsip syariah? Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam konteks asuransi jiwa syariah di Indonesia, dengan harapan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Dengan fokus pada kualitas pelayanan, penelitian ini akan memberikan kontribusi penting dalam memahami bagaimana aspek-aspek pelayanan yang dikaitkan dengan prinsip syariah mempengaruhi kepuasan nasabah. Melalui pendekatan ini, diharapkan perusahaan asuransi jiwa syariah dapat lebih memahami kebutuhan nasabah mereka dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah serta harapan nasabah. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan gambaran mengenai kondisi saat ini, tetapi juga menawarkan rekomendasi praktis untuk perbaikan di masa depan dalam industri asuransi jiwa syariah di Indonesia..

Beberapa Kajian Teori

Kualitas pelayanan dalam industri asuransi jiwa syariah dapat didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah. Menurut Grönroos (1984), kualitas pelayanan terdiri dari dua komponen utama yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis merujuk pada hasil akhir dari layanan yang diberikan, sementara kualitas fungsional merujuk pada proses pemberian layanan tersebut. Dalam konteks asuransi jiwa syariah, kualitas teknis dapat diukur melalui kecepatan dan ketepatan pembayaran klaim, sementara kualitas fungsional dapat diukur melalui sikap dan perilaku karyawan dalam melayani nasabah.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh nasabah setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan mereka (Kotler & Keller, 2016). Dalam industri asuransi jiwa syariah, kepuasan nasabah dapat diukur melalui berbagai indikator seperti kepuasan terhadap produk, kepuasan terhadap layanan, dan kepuasan terhadap karyawan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Misalnya, studi yang dilakukan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1996) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Dalam konteks asuransi jiwa syariah, prinsip-prinsip syariah juga memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Menurut Iqbal dan Mirakhor (2011), asuransi syariah harus beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip seperti ta'awun (kerjasama), tabarru' (sumbangan), dan mudharabah (bagi hasil). Prinsip-prinsip ini tidak hanya mengatur aspek keuangan dari asuransi syariah, tetapi juga

mengatur aspek pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, perusahaan asuransi jiwa syariah perlu memastikan bahwa layanan yang mereka berikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan utama yang dirancang untuk memberikan wawasan mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam konteks asuransi jiwa syariah di Indonesia. Pertama, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Dengan memahami seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, perusahaan asuransi jiwa syariah dapat mengidentifikasi aspek-aspek mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dimensi-dimensi ini mencakup tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi ini, perusahaan dapat fokus pada area yang memberikan dampak terbesar terhadap kepuasan nasabah.

Ketiga, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran prinsip-prinsip syariah dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap hukum Islam, merupakan aspek penting dalam asuransi jiwa syariah. Penelitian ini akan menilai bagaimana prinsip-prinsip ini diterapkan dalam pelayanan sehari-hari dan bagaimana mereka mempengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah. Keempat, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi perusahaan asuransi jiwa syariah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menyusun strategi yang lebih efektif dan sesuai dengan harapan nasabah.

Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut, penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarikan kepada nasabah asuransi jiwa syariah. Kuesioner ini dirancang untuk menangkap berbagai aspek kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, dan data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dengan beberapa nasabah. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi nasabah terhadap layanan asuransi jiwa syariah. Gabungan antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah serta bagaimana prinsip-prinsip syariah berperan dalam konteks ini.

Gap Masalah

Meskipun terdapat banyak penelitian yang telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam industri asuransi, penelitian yang secara khusus meneliti asuransi jiwa syariah masih terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih fokus pada asuransi konvensional, sehingga kurang memperhatikan aspek-aspek khusus yang terkait dengan asuransi syariah. Selain itu, penelitian sebelumnya juga cenderung mengabaikan peran prinsip-prinsip syariah dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut dengan mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam konteks asuransi jiwa syariah. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi peran prinsip-prinsip syariah dalam

menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam industri asuransi jiwa syariah.

Kajian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam industri asuransi. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Ladhari (2009) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam industri asuransi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Caruana (2002) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas mereka terhadap perusahaan asuransi. Namun, penelitian-penelitian tersebut lebih fokus pada asuransi konvensional dan kurang memperhatikan aspek-aspek khusus yang terkait dengan asuransi syariah.

Dalam konteks asuransi jiwa syariah, penelitian yang dilakukan oleh Abbas dan Asghar (2010) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ahmad dan Haron (2002) juga menemukan bahwa prinsip-prinsip syariah seperti *ta'awun* dan *tabarru'* memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Namun, penelitian-penelitian tersebut lebih fokus pada aspek-aspek keuangan dari asuransi syariah dan kurang memperhatikan aspek-aspek pelayanan.

Novelty/Kebaruan

Penelitian ini memiliki beberapa kebaruan yang membedakannya dari penelitian-penelitian sebelumnya. Pertama, penelitian ini secara khusus mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam konteks asuransi jiwa syariah di Indonesia. Kedua, penelitian ini tidak hanya mengukur kualitas pelayanan berdasarkan dimensi-dimensi yang telah ada, tetapi juga mengeksplorasi peran prinsip-prinsip syariah dalam menentukan kualitas pelayanan. Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan campuran dengan menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan asuransi jiwa syariah.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam industri asuransi jiwa syariah. Selain itu, temuan dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang praktis bagi perusahaan asuransi jiwa syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah asuransi jiwa syariah di Indonesia. Kuesioner tersebut dirancang berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah diidentifikasi dalam literatur sebelumnya, serta prinsip-prinsip syariah yang relevan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dengan beberapa nasabah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan asuransi jiwa syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan eksplanatori yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam konteks asuransi jiwa syariah. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi, sementara penelitian eksplanatori

bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan campuran (mixed methods) yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, sementara pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan asuransi jiwa syariah.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh nasabah asuransi jiwa syariah di Indonesia, yang merupakan kelompok yang luas dan beragam. Untuk memperoleh sampel yang representatif, penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel acak dari beberapa perusahaan asuransi jiwa syariah yang beroperasi di seluruh Indonesia. Sebanyak 300 nasabah dipilih sebagai sampel, jumlah yang dianggap memadai untuk menggambarkan populasi secara akurat. Dengan cara ini, penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang komprehensif dan reliabel mengenai persepsi dan pengalaman nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi jiwa syariah.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah asuransi jiwa syariah. Kuesioner tersebut dirancang berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah diidentifikasi dalam literatur sebelumnya, serta prinsip-prinsip syariah yang relevan. Kuesioner ini mencakup aspek-aspek seperti keandalan, jaminan, responsivitas, dan empati, serta elemen syariah seperti keadilan dan transparansi. Selain itu, wawancara mendalam juga dilakukan dengan beberapa nasabah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan asuransi jiwa syariah. Proses wawancara ini bertujuan untuk menggali lebih dalam persepsi nasabah dan faktor-faktor yang mungkin tidak terungkap melalui kuesioner. Kombinasi dari kedua metode ini memastikan data yang dikumpulkan lebih lengkap dan akurat.

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dianalisis menggunakan teknik statistik seperti regresi linear dan analisis korelasi untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara dianalisis menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari pengalaman nasabah. Selain itu, analisis ini membantu dalam memahami konteks dan kedalaman persepsi nasabah yang mungkin tidak sepenuhnya tercakup oleh data kuantitatif. Proses analisis menyeluruh ini bertujuan untuk mengintegrasikan wawasan dari kedua jenis data, memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam layanan asuransi jiwa syariah..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Paparan Data

Hasil analisis data dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam industri asuransi jiwa syariah. Dari 300 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, sekitar 70% menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi jiwa syariah. Persentase ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi di antara nasabah dan menunjukkan bahwa perusahaan asuransi jiwa syariah umumnya mampu

memenuhi ekspektasi pelanggan mereka dengan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, yang merupakan indikator penting dari keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Analisis regresi linear yang dilakukan dalam penelitian ini mengidentifikasi dimensi *reliability* (keandalan) sebagai faktor yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan nasabah. Dimensi ini mencerminkan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan sesuai dengan janji mereka kepada nasabah. Kemampuan perusahaan untuk mempertahankan keandalan dalam layanan sangat penting karena nasabah mengharapkan layanan yang stabil dan tidak mengecewakan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan asuransi jiwa syariah perlu terus berfokus pada peningkatan keandalan dalam setiap aspek operasional mereka untuk memastikan kepuasan nasabah yang berkelanjutan.

Selanjutnya, dimensi *assurance* (jaminan) juga ditemukan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi ini mencakup keyakinan dan kepercayaan yang diberikan kepada nasabah melalui keterampilan dan pengetahuan staf perusahaan. Keyakinan nasabah terhadap kompetensi dan profesionalisme staf berperan penting dalam membangun hubungan positif dan kepercayaan dengan nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa perusahaan harus memastikan bahwa staf mereka memiliki pelatihan yang memadai dan dapat memberikan layanan dengan tingkat kepercayaan diri yang tinggi serta pengetahuan yang relevan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Dimensi *responsiveness* (tanggap) juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi ini menggambarkan sejauh mana perusahaan cepat dalam merespons dan menangani permintaan serta masalah nasabah. Responsivitas merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan yang efisien dan memuaskan, dan temuan ini menekankan pentingnya bagi perusahaan asuransi jiwa syariah untuk memiliki sistem yang efektif dalam menangani permintaan dan keluhan nasabah. Dengan mempercepat respons terhadap isu-isu nasabah, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan mereka.

Hasil wawancara mendalam yang dilakukan dalam penelitian ini lebih lanjut menunjukkan bahwa nasabah sangat menghargai penerapan prinsip-prinsip syariah dalam layanan asuransi jiwa syariah. Prinsip-prinsip seperti keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap hukum Islam dianggap sangat penting oleh nasabah dan mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Penerapan prinsip-prinsip ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga memperkuat kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Temuan ini menegaskan bahwa, selain faktor-faktor teknis pelayanan, aspek-aspek etis dan syariah juga memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan nasabah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi, terutama dalam dimensi keandalan, jaminan, dan tanggap, memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penerapan prinsip-prinsip syariah juga merupakan faktor penting yang tidak boleh diabaikan. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi perusahaan asuransi jiwa syariah untuk terus meningkatkan aspek-aspek pelayanan mereka yang berkaitan dengan prinsip syariah guna menjaga dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip ini dalam strategi pelayanan mereka, perusahaan dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan memperkuat hubungan yang lebih solid dengan nasabah mereka.

Pembahasan

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan-temuan sebelumnya yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian-penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa berbagai dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, jaminan, dan responsivitas, secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam berbagai industri, termasuk asuransi. Temuan ini menguatkan hasil penelitian sebelumnya dengan menegaskan bahwa dimensi-dimensi tersebut berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah khususnya di industri asuransi jiwa syariah. Dengan demikian, penting bagi perusahaan untuk terus fokus pada peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi ekspektasi nasabah dan menjaga tingkat kepuasan yang tinggi.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa prinsip-prinsip syariah memegang peranan krusial dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam konteks asuransi jiwa syariah. Prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap hukum Islam tidak hanya memengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa, meskipun kualitas pelayanan dari segi teknis sangat penting, prinsip-prinsip etis dan syariah juga mempengaruhi bagaimana nasabah menilai keseluruhan pengalaman mereka dengan perusahaan asuransi.

Dengan demikian, perusahaan asuransi jiwa syariah perlu melakukan penyesuaian dalam strategi pelayanan mereka untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar kualitas teknis yang tinggi tetapi juga selaras dengan nilai-nilai syariah. Penelitian ini menyoroti perlunya perusahaan untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aspek pelayanan mereka. Hal ini tidak hanya akan membantu dalam meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga dalam memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan, yang sangat penting dalam industri asuransi.

Oleh karena itu, perusahaan asuransi jiwa syariah diharapkan untuk tidak hanya fokus pada peningkatan aspek teknis dari kualitas pelayanan mereka tetapi juga pada penerapan prinsip-prinsip syariah yang relevan. Dengan melakukan integrasi prinsip-prinsip tersebut secara menyeluruh, perusahaan dapat menciptakan lingkungan layanan yang lebih adil, transparan, dan sesuai dengan harapan nasabah. Ini akan membantu dalam membangun loyalitas yang lebih kuat di antara nasabah serta meningkatkan reputasi perusahaan di pasar.

Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengelola asuransi jiwa syariah dalam mengembangkan strategi yang lebih komprehensif. Strategi ini harus mencakup baik aspek teknis dari pelayanan, seperti keandalan dan tanggap, maupun aspek etis, seperti penerapan prinsip-prinsip syariah. Dengan pendekatan ini, perusahaan tidak hanya dapat mencapai kepuasan nasabah yang optimal tetapi juga memperkuat posisi mereka dalam industri dengan menawarkan layanan yang konsisten dan sesuai dengan nilai-nilai syariah yang mendasari produk mereka.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menekankan bahwa kombinasi antara kualitas pelayanan yang tinggi dan penerapan prinsip-prinsip syariah merupakan kunci utama dalam mencapai kepuasan nasabah yang optimal. Perusahaan asuransi jiwa syariah yang mampu menyeimbangkan kedua aspek ini akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan dalam pasar dan mampu mempertahankan hubungan yang kuat dan saling menguntungkan dengan nasabah mereka.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada perusahaan asuransi jiwa syariah. Dari 300 responden yang terlibat dalam penelitian ini, mayoritas menunjukkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, dengan 70% menyatakan puas. Analisis regresi linear mengidentifikasi bahwa dimensi *reliability* (keandalan) memberikan dampak terbesar terhadap kepuasan nasabah, diikuti oleh dimensi *assurance* (jaminan) dan *responsiveness* (tanggap).

Selain itu, wawancara mendalam menggarisbawahi pentingnya prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan dan transparansi, dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa perusahaan asuransi jiwa syariah tidak hanya harus berfokus pada aspek teknis kualitas pelayanan, tetapi juga harus memastikan bahwa layanan yang diberikan selaras dengan prinsip-prinsip syariah yang mendasari produk mereka.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan nasabah, perusahaan asuransi jiwa syariah perlu mempertimbangkan kedua aspek tersebut—kualitas pelayanan yang tinggi serta penerapan prinsip-prinsip syariah yang konsisten. Penelitian ini memberikan wawasan penting yang dapat digunakan oleh perusahaan asuransi jiwa syariah untuk menyempurnakan layanan mereka, dan juga menawarkan kontribusi berharga terhadap literatur mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam konteks asuransi syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, M., & Asghar, M. (2010). Customer satisfaction in Islamic banking: A case study of Pakistan. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 27(2), 1-12.
- Ahmad, N., & Haron, S. (2002). Perceptions of Malaysian corporate customers towards Islamic banking products and services. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(4), 13-29.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811-828.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Iqbal, Z., & Mirakhor, A. (2011). *An introduction to Islamic finance: Theory and practice*. John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioral intentions: A study in the hotel industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3), 308-331.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2022). *Statistik Perasuransian Syariah*. Retrieved from <https://www.ojk.go.id>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.