

# PENGARUH KETERLAMBATAN PEMBAYARAN PREMI DAN PENGAJUAN KLAIM PEMEGANG POLIS TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PT. ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA MARTAPURA

Nama : M. Subhan Asyari

UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN (UNISKA)  
MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI BANJARMASIN  
E-mail: ari90871@gmail.com/No. HP 089514634226

## ABSTRAK

Masa pandemi merupakan masa dimana perekonomian semakin sulit, banyak anggota asuransi yang terlambat melakukan pembayaran premi, sehingga membuat kinerja pegawai di PT Asuransi Syariah Bumi Putera Martapura mengalami penurunan sebesar 45%. Rumusan Masalah dalam Penelitian ini Bagaimana Keterlambatan Pembayaran Premi dan Pengajuan Klaim Pemegang Polis terhadap Kinerja Pegawai. Banyak peserta yang lebih banyak menuntut haknya dalam mengajukan klaim tetapi tidak melaksanakan kewajibannya melakukan pembayaran premi. Ini merupakan salah satu faktor klaim ditolak oleh pihak asuransi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterlambatan pembayaran premi dan pengajuan klaim pemegang polis terhadap kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura. Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif, populasi sebanyak 124 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sebanyak 55 orang pemegang polis resmi lebih dari 3 tahun. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi dan dianalisis menggunakan uji Regresi dengan program SPSS Versi 22. Hasil penelitian diperoleh bahwa keterlambatan pembayaran premi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura (thitung (3,667) > ttabel (1.687) dan sig. 0,001 <  $\alpha$  0,05). Pengajuan klaim pemegang polis (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura (thitung (2,836) > ttabel (1.687) dan sig 0,006 <  $\alpha$  0,05). Pegawai khususnya pada bagian agen lebih teliti dalam memeriksa kelengkapan penulisan data pemegang polis seperti nama, nomor polis, nominal apabila melakukan transaksi pemabayaran premi asuransi.

**Kata Kunci:** Keterlambatan, Kinerja, Klaim, Pembayaran, Premi.

---

## ABSTRACT

*The pandemic period is a time when the economy is getting tougher, many insurance members are late in paying premiums, so the performance of employees at PT Asuransi Syariah Bumi Putera Martapura has decreased by 45%. The formulation of the problem in this study is how late payment of premiums and filing of policyholder claims on employee performance. Many participants are more demanding of their rights in filing claims but do not carry out their obligations to pay premiums. This is one of the factors the claim is rejected by the insurance. This study aims to determine the effect of late payment of premiums and filing of policyholder claims on employee performance at PT. Bumiputera Martapura Sharia Life Insurance. The researcher used this type of quantitative research, the population was 124 people. Sampling technique using purposive sampling as many as 55 official policy holders more than 3 years. Collecting data using questionnaires, observation and documentation and analyzed using regression test with SPSS Version 22 program. The results showed that late payment of premiums (X1) had a positive and significant effect on employee performance at PT. Bumiputera Martapura Sharia Life Insurance (tcount (3.667) > t table (1.687) and sig. 0.001 <  $\alpha$  0.05). Submission of policyholder claims (X2) has a significant partial effect on Employee Performance at PT. Bumiputera Martapura Sharia Life Insurance (tcount (2.836) > ttable (1.687) and sig 0.006 <  $\alpha$  0.05). Employees, especially the agents, are more careful in checking the completeness of writing policyholder data such as name, policy number, nominal when making insurance premium payment transactions.*

**Keywords:** Delay, Claim, Payment, Performance, Premium.

## PENDAHULUAN

Kinerja perusahaan tidak akan optimal tanpa dukungan kinerja pegawai. Kinerja yang dimiliki oleh perusahaan pada hakikatnya merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh pegawai. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak pegawai memberi kontribusi kepada organisasi. Penilaian kinerja dapat menjadi alasan untuk menilai sejauh mana kegiatan manajemen sumber daya manusia dilakukan dengan baik, dan apa yang akan dilakukan kemudian. Penilaian kinerja tidak sekedar menilai, tapi juga membantu pegawai untuk mencapai kinerja yang diharapkan.

Kinerja pegawai banyak ditentukan oleh bagaimana perusahaan asuransi memproses secara baik dan cepat klaim yang diajukan persertanya, maka kemudahan dalam proses penyelesaian klaim merupakan tindakan yang paling penting di dalam perusahaan asuransi untuk menanamkan kepercayaan terhadap perusahaan asuransi tersebut.

Perusahaan asuransi tidak dengan mudah mengeluarkan dan atau membayar klaim yang telah diajukan oleh Ahli waris walupun klaim merupakan kewajiban yang harus diberikan kepada ahli waris pada saat mengalami kerugian financial. Meskipun, klaim itu adalah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad. Akan tetapi perusahaan asuransi harus dengan teliti memproses, menghitung apakah klaim layak untuk dibayarkan atau tidak.

PT Asuransi Syariah Bumi Putera Martapura merupakan salah satu asuransi berbasis syariah yang banyak dipercaya masyarakat untuk mengcover biaya pendidikan, kesehatan, jaminan hari tua dan PT Asuransi Syariah Bumi Putera Martapura juga bekerja sama dengan Bank Syariah penyelenggara Haji dan Umroh dalam mengcover biaya pelaksanaan haji dan umroh tersebut.

Tingginya kebutuhan akan asuransi membuat para pelaku usaha mengambil kesempatan dengan membuka usaha di bidang pertanggung jawaban salah satunya yaitu PT. Asuransi Syariah Bumi Putera Martapura. Perjanjian asuransi yang dijalankan tidak selamanya berjalan mulus. Salah satu masalah yang banyak terjadi dalam kegiatan asuransi saat ini adalah nasabah terlambat melakukan pembayaran premi. Perusahaan asuransi sebagai pihak yang menanggung resiko mempunyai ketentuan masing-masing dalam menetapkan waktu jatuh tempo pembayaran premi dan kelonggaran waktu

keterlambatan pembayaran premi, salah satu faktor klaim ditolak adalah sering terlambat melakukan pembayaran premi yang seharusnya dibayarkan tepat waktu secara rutin.

Keterlambatan membayar premi dapat dilihat dari tanggal jatuh tempo nasabah, apabila nasabah membayar premi lewat dari jangka waktu 1 bulan maka secara otomatis polis asuransi akan dibatalkan. Pelunasan pembayaran premi harus dilakukan dalam tenggang waktu 30 hari dihitung dari tanggal mulai berlakunya polis.<sup>1</sup>

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterlambatan pembayaran premi dan pengajuan klaim pemegang polis terhadap kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura. Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif, populasi sebanyak 124 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling sebanyak 55 orang pemegang polis resmi lebih dari 3 tahun. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi dan dianalisis menggunakan uji Regresi dengan program SPSS Versi 22.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Uji Instrument Penelitian

#### a. Uji Validitas

Hasil Uji instrument adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas**

No.	Variabel	Nilai Kolerasi Pearson	Sig	Keterangan	Kesimpulan
1	terlambatan pembayaran premi	0,554	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2		0,645	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3		0,840	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4		0,723	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5		0,890	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6		0,898	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7		0,864	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8		0,783	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9		0,694	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10		0,552	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
1	pengajuan klaim pemegang polis	0,751	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2		0,637	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3		0,704	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4		0,644	0.000	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

<sup>1</sup>Dwi Novita Angraini, *Pengaruh Keterlambatan Kewajiban Membayar Premi Terhadap*

*Kinerja Keuangan Perusahaan*, (Skripsi: Universitas Muslim Nusantara, Bandung) Hlm. 31.

No.	Variabel	Nilai Kolerasi Pearson	Sig	Keterangan	Kesimpulan
5		0,734	0,000	$r_{\text{Postitif, Hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
6	kinerja pegawai	0,595	0,000	$r_{\text{Postitif, Hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
7		0,815	0,000	$r_{\text{Postitif, Hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
8		0,677	0,000	$r_{\text{Postitif, Hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
9		0,808	0,000	$r_{\text{Postitif, Hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
10		0,636	0,000	$r_{\text{Postitif, Hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS 18 (2021)

Semua item pertanyaan dinyatakan valid adalah dengan mengkonsultasikan nilai signifikansi *product moment* berdasarkan taraf signifikansi 5% dengan mempunyai koefisien korelasi ( $r_{\text{hitung}} \geq 0,300$ )

#### b. Uji Reliabilitas

**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Ket	Kesimpulan
1	terlambatan pembayaran premi	0,913	$r_{\text{Postitif, Hasil}} > 0,600$	Reliable
2	pengajuan klaim pemegang polis	0,727	$r_{\text{Postitif, Hasil}} > 0,600$	Reliable
3	kinerja pegawai	0,749	$r_{\text{Postitif, Hasil}} > 0,600$	Reliable

Sumber: Hasil Output SPSS 18 (2021)

Hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diandalkan (reliabel) untuk analisis lebih lanjut.

## 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		X1	X2	Y
N		55	55	55
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	30,84	12,42	11,58
	Std. Deviation	11,405	4,822	5,184
Most Extreme Differences	Absolute	,160	,117	,171
	Positive	,122	,117	,171
	Negative	-,160	-,075	-,117
Kolmogorov-Smirnov Z		1,187	,867	1,265
Asymp. Sig. (2-tailed)		,119	,440	,081

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Analisa SPSS 18 (2021)

Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) variabel keterlambatan pembayaran premi (X1) sebesar  $0,119 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keterlambatan pembayaran premi (X1) terdistribusi normal. nilai Asymp. Sig. (2-tailed) variabel pengajuan klaim pemegang polis (X2) sebesar  $0,440 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengajuan

klaim pemegang polis (X2) terdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Adapun hasil uji Multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	,252	3,974
X2	,252	3,974

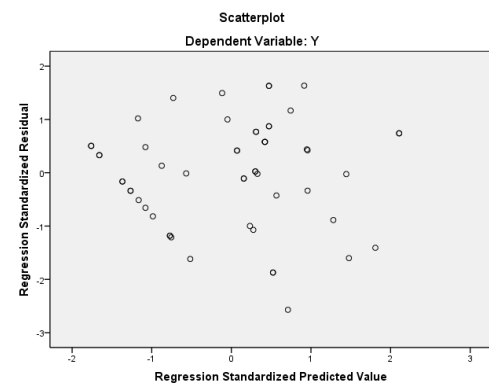
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output SPSS 18 (2021)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa angka *tolerance* dari variabel pengaruh keterlambatan pembayaran premi dan pengajuan klaim pemegang polis terhadap kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura mempunyai nilai lebih dari 10% dan nilai VIF tidak lebih dari 10 yang berarti tidak terjadi Multikolinieritas antar variabel bebas tersebut.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Output SPSS 18 (2021)

Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas tampak bahwa sebaran data membentuk pola yang jelas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas.

## 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh keterlambatan pembayaran premi dan pengajuan klaim pemegang polis terhadap kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura. Model hubungan nilai kepuasan nasabah dengan variabel-variabel

tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS 22.0 untuk analisa regresi sederhana diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.731	1,047		-.699	,488
X1	,230	,063	,506	3,667	,001
X2	,421	,148	,391	2,836	,006

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output SPSS 18 (2020)

Adapun persamaan regresi dapat diperoleh dari tabel diatas sebagai berikut:

$$Y = -0,731 + 0,230X_1 + 0,421X_2 + e$$

Dengan bunyi persamaan sebagai berikut:

a. konstanta

Konstanta sebesar -0,731 artinya menunjukkan nilai positif variabel independen (bebas) yaitu keterlambatan pembayaran premi dan pengajuan klaim pemegang polis terhadap kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura tidak konstan.

b. Persamaan Regresi Keterlambatan Pembayaran Premi ( $X_1$ )

Koefesien regresi variabel keterlambatan pembayaran premi ( $X_1$ ) sebesar 0,230 artinya jika Lingkungan belajar ( $X_1$ ) mengalami kenaikan, maka kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura akan mengalami kenaikan. Koefesien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel keterlambatan pembayaran premi ( $X_1$ ) dengan kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura (Y).

c. Persamaan Regresi pengajuan klaim pemegang polis ( $X_2$ )

Koefesien regresi variabel pengajuan klaim pemegang polis ( $X_2$ ) sebesar 0,421 artinya jika pengajuan klaim pemegang polis ( $X_2$ ) mengalami kenaikan, kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura akan mengalami kenaikan. Koefesien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel pengajuan klaim pemegang polis ( $X_2$ ) dengan kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura (Y).

#### 4. Pengujian Hipotesis

a. Pengaruh Keterlambatan Pembayaran Premi dan Pengajuan Klaim Pemegang Polis terhadap Kinerja Pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura (Uji F)

Untuk uji simultan (bersama-sama), digunakan Uji F yang dimaksudkan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel independen  $X_i$  secara keseluruhan terhadap variabel Y. Uji F ini dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai F yang dihasilkan dari perhitungan  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$

**Tabel 6**  
**Pengaruh Secara Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1090,169	2	545,085	78,470	,000 <sup>a</sup>
	Residual	361,213	52	6,946		
	Total	1451,382	54			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output Statistik (2021)

Adapun cara mencari nilai  $F_{tabel}$  dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= df_1 = k - 1 = 2 - 1 = 1 \\ &= df_2 = n - k = 55 - 2 = 53 \\ &= 3,352 \end{aligned}$$

Hasil analisa menunjukkan bahwa bahwa  $F_{hitung} = (78,470) > F_{tabel} (3,252)$  dan  $(Sig.=0,000 < 0,05)$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini berarti bahwa keterlambatan pembayaran premi dan pengajuan klaim pemegang polis berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura  $(Sig.=0,000 < 0,05)$ .

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang berbunyi "Ada pengaruh keterlambatan pembayaran premi dan pengajuan klaim pemegang polis terhadap kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura" dinyatakan **diterima**.

b. Pengaruh secara parsial Keterlambatan Pembayaran Premi dan Pengajuan Klaim Pemegang Polis terhadap Kinerja Pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura (Uji t)

Adapun hasil analisa dengan menggunakan Uji t-tes dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 7**  
**Pengaruh Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,731	1,047		-,699	,488
X1	,230	,063	,506	3,667	,001
X2	,421	,148	,391	2,836	,006

a. Dependent Variable: Y

Adapun cara mencari nilai  $t_{tabel}$  dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{tabel} = df = n - k = 55 - 2 = 53 \\ = 1.687$$

- 1) Pengaruh Keterlambatan Pembayaran Premi terhadap Kinerja Pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai prob.  $t_{tabel}$  dan (Sig.) dari variabel bebas Keterlambatan Pembayaran Premi  $t_{hitung}(3,667) > t_{tabel}(1.687)$  atau Nilai prob.  $t_{tabel}$  dan (Sig.) dari variabel bebas Keterlambatan Pembayaran Premi ( $X_1$ ) nilai prob.  $t_{hitung}$  (Sig.) dari variabel bebas Keterlambatan Pembayaran Premi ( $X_1$ ) sebesar  $0,001 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh signifikan Keterlambatan Pembayaran Premi ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura, sehingga hipotesis 2 yang berbunyi "Variabel Keterlambatan Pembayaran Premi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura" dinyatakan **diterima**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju dengan nilai mean skor sebesar 3,83 mengenai pernyataan "Pegawai asuransi tidak mengerti cara menggunakan komputer". Rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan nilai mean skor sebesar 3,10 mengenai pernyataan "Pegawai asuransi tidak memberikan pelayanan yang baik kepada pemegang polis". Rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan nilai mean skor sebesar 3,29 mengenai pernyataan "Proses pembayaran dan pengajuan klaim

berbelit-belit". Rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan nilai mean skor sebesar 3,41 mengenai pernyataan "Pembayaran asuransi sering tidak sesuai dengan premi yang wajib dibayar". Rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan nilai mean skor sebesar 3,12 mengenai pernyataan "Pembayaran yang lebih tidak dilaporkan ke pemegang polis". Rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan nilai mean skor sebesar 2,89 mengenai pernyataan "Selama pandemi pemegang polis sering terlambat membayar premi asuransi". Rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan nilai mean skor sebesar 2,72 mengenai pernyataan "Pemegang polis sering menghindari pihak penagih asuransi saat datang ke rumah". Rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan nilai mean skor sebesar 3,34 mengenai pernyataan "Pemegang polis kurang mengerti tentang prosedur pembayaran asuransi". Rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan nilai mean skor sebesar 3,01 mengenai pernyataan "Sering terjadi konflik antara pihak asuransi dengan pemegang polis yang tidak terselesaikan dengan baik".<sup>2</sup>

- 2) Pengaruh Pengajuan Klaim Pemegang Polis terhadap Kinerja Pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai prob.  $t_{tabel}$  dan (Sig.) dari variabel bebas Pengajuan Klaim Pemegang Polis sebesar  $t_{hitung}(2,836) > t_{tabel}(1.687)$  atau nilai prob.  $t_{hitung}$  (Sig.) dari variabel bebas sebesar  $0,006 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh signifikan Pengajuan Klaim Pemegang Polis terhadap Kinerja Pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura, sehingga hipotesis 2 yang berbunyi "Variabel Pengajuan Klaim Pemegang Polis ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura" dinyatakan **diterima**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan nilai mean skor

<sup>2</sup>Hasil Kuesioner

sebesar 2,92 mengenai pernyataan “Pihak asuransi tidak pernah mengupayakan keringanan biaya premi”. Rata-rata responden menyatakan setuju dengan nilai mean skor sebesar 3,83 mengenai pernyataan “Asuransi Syariah PT. Bumiputera Martapura selalu memberikan keuntungan bagi hasil bagi pemegang polis”. Rata-rata responden menyatakan setuju dengan nilai mean skor sebesar 3 mengenai pernyataan “Asuransi Syariah PT. Bumiputera Martapura selalu menginformasikan secara terbuka mengenai biaya-biaya yang harus dibayarkan pemegang polis”. Rata-rata responden menyatakan setuju dengan nilai mean skor sebesar 3 mengenai pernyataan “Asuransi Syariah PT. Bumiputera Martapura selalu mencairkan klaim tepat waktu”. Rata-rata responden menyatakan setuju dengan nilai mean skor sebesar 3,05 mengenai pernyataan “Keterlambatan membayar premi berpengaruh pada pengajuan klaim anda”.<sup>3</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan tidak setuju dengan nilai mean skor sebesar 2,05 mengenai pernyataan “Anda senang menjadi nasabah Asuransi Syariah PT. Bumiputera Martapura”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan tidak setuju dengan nilai mean skor sebesar 1,94 mengenai pernyataan “Pegawai mampu menghasilkan kinerja yang berkualitas dengan menyerahkan klaim pengajuan polis sesuai dengan ketentuan yang berlaku”. Rata-rata responden menyatakan tidak setuju dengan nilai mean skor sebesar 2,14 mengenai pernyataan “Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemegang polis”. Rata-rata responden menyatakan tidak setuju dengan nilai mean skor sebesar 2,41 mengenai pernyataan “Pegawai mampu bekerja dengan cepat dengan hasil yang maksimal”. Rata-rata responden menyatakan tidak setuju dengan nilai mean skor sebesar 2,16 mengenai pernyataan “Pegawai memiliki kemampuan sesuai dengan bidang yang dimiliki”. Rata-rata responden

menyatakan tidak setuju dengan nilai mean skor sebesar 2,45 mengenai pernyataan “Pegawai mampu berinisiatif sendiri dalam menyelesaikan suatu masalah”.<sup>4</sup>

## PENUTUP

1. Kesimpulan
  - a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pembayaran premi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura (thitung (3,667) > ttabel (1.687) dan sig. 0,001 <  $\alpha$  0,05).
  - b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengajuan klaim pemegang polis (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura (thitung (2,836) > ttabel (1.687) dan sig 0,006 <  $\alpha$  0,05).
2. Saran
  - a. Pegawai khususnya pada bagian agen lebih teliti dalam memeriksa kelengkapan penulisan data pemegang polis seperti nama, nomor polis, nominal apabila melakukan transaksi pembayaran premi asuransi. Agen lebih teliti dalam penyampaian nomor rekening Asuransi Syariah Bumiputera Martapura ke pemegang polis. Salah satu cara agar tidak memberikan nomor rekening yang salah, yaitu dengan memberikan kartu nama yang telah disediakan oleh perusahaan.
  - b. Agen harus lebih aktif dalam melakukan penagihan premi asuransi agar tidak terjadi jatuh tempo pada polis asuransi pemegang polis.
  - c. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang jauh lebih mendalam mengenai kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Martapura sehingga penelitian ini jauh lebih dari sempurna.

## REFERENSI

- Azhari, Pocut Meutia, 2012. Pengaruh Keterlambatan Pembayaran Premi Terhadap Pengajuan Klaim Asuransi Pada Pt. Sun Life Financial Indonesia Jakarta. Universitas Sumatera Utara: Medan.
- Fahmi, Irham. 2011. Analisis Laporan Keuangan. Lampulo: Alfabeta

<sup>3</sup> Hasil Kuesioner

<sup>4</sup> Hasil Kuesioner

- Ghofar, Abdul, 2012. Pengaruh Premi, Klaim, Investasi Dan Profitabilitas Terhadap Pertumbuhan Aset Pada Perusahaan Asuransi Syariah Di Indonesia. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga: Yogyakarta
- Ghozali, Imam, 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Sofyan Syafri, 2011. Teori Akuntansi. Edisi Revisi 2011, Cetakan ke 12. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- IAI, 2014. Standar Akuntansi Keuangan. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Kasidi, 2010. Manajemen Risiko. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kasmir, 2014. Bank dan Lembaga Keuangan lainnya. Edisi Revisi 2014. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Manti, Sepriyanti. 2015. Pengaruh Biaya Promosi Terhadap Pendapatan Premi Pada Perusahaan Asuransi Umum Bumiputera Muda Cabang Gorontalo Periode 2005-2014. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo.
- Minatiningsih, Cahya. 2014. Pengaruh Tarif Premi Terhadap Pendapatan Premi Pada Asuransi Jiwasraya Bersama Bumiputera Cabang Purwokerto. Skripsi, Fakultas Ekonomi. Universitas Wijaya Kusuma. Purwokerto.
- Munawir, S. 2014. Analisa Laporan Keuangan. Yogyakarta. Liberty.
- Rivai, Veithzal, 2007. Bank and Financial Institution management. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabet