

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

PT Asuransi Ramayana, Tbk didirikan tanggal 6 Agustus 1956 dengan Akta Notaris Raden Meester Soewandi No. 14 dan disahkan dengan Penetapan Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 15 September 1956 No. J.A.5/67/16 dengan nama PT Maskapai Asuransi Ramayana. Tujuan didirikannya perusahaan asuransi tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan proteksi atas barang-barang impor dan ekspor NV. Agung yang saat itu dipimpin oleh F.S. Harjadi dan R.G. Doeriat.

Perusahaan memperoleh ijin sebagai perusahaan asuransi kerugian dari Departemen Keuangan Republik Indonesia cq Direktorat Jenderal Keuangan dengan surat No. Kep- 311/DDK/V/11/71 tanggal 4 November 1971. Perseroan beroperasi secara komersial sejak tahun 1956. Nama PT Asuransi Ramayana mulai digunakan setelah diadakan perubahan nama dengan Akta Notaris Muhani Salim, S.H., No. 95 dan disahkan dengan Keputusan Menteri Kehakiman No. C.2.5040-HT01.04.TH 86 tanggal 19 Juli 1986.

Pada tahun 1990 Perusahaan memperoleh Surat Ijin Emisi Saham dari Bapepam No. SI-078/SHM/MK.01/1990 tanggal 30 Januari 1990 untuk melaksanakan penawaran umum saham kepada masyarakat sebanyak 2 (dua) juta lembar saham. Pada tahun yang sama, Perusahaan mendapatkan persetujuan dari Bapepam No. 1638/PM/1990 tanggal 19 September 1990, untuk mencatatkan sahamnya secara parsial pada Bursa Efek Jakarta sebanyak 1 (satu) juta lembar saham dengan nilai nominal masing-masing Rp 1.000 per saham. Selanjutnya pada tanggal 8 Desember 2000 Perusahaan telah mencatatkan seluruh sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya.

Pada tanggal 5 Oktober 2005 dalam Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa pemegang saham menyetujui untuk membuka Kantor Cabang Syariah sebagai tanggapan atas semakin banyaknya permintaan jasa asuransi yang

berbasis syariah. Keputusan tersebut dinyatakan dalam Akta Notaris Lindasari Bachroem, S.H., No. 4 tanggal 5 Oktober 2005. Keputusan tersebut telah mendapat persetujuan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusan No. C-31681HT.01.04.TH.2005, dan diumumkan dalam Berita Negara No. 64, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 8529 tanggal 11 Agustus 2006. Pembukaan Cabang Syariah ini juga telah mendapat ijin dari Menteri Keuangan Republik Indonesia dalam surat keputusan No. KEP-012/KM.5/2006 tanggal 18 Januari 2006.

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik PT Asuransi Ramayana mempunyai visi, **“Mewujudkan rasa aman, nyaman dan terlindungi”**. Melalui misi membangun perusahaan yang kokoh dan terpercaya dengan: pertama memberikan layanan yang berkualitas kepada tertanggung, kedua memastikan hasil yang optimal bagi pemegang saham, ketiga memenuhi ketentuan dan peraturan yang terkait dengan bisnis perusahaan, keempat membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis, lima menciptakan interaksi kerja yang saling mendukung dan lingkungan kerja yang kondusif serta yang keenam memastikan kesejahteraan karyawan.

Dewan Pengawas Syariah (DPS) PT Asuransi Ramayana Unit Syariah terdiri dari ketua merangkap anggota dan 1 anggota yang memiliki keahlian dalam bidang Fiqih Muamalat dan pengetahuan di bidang perasuransian. Diantara tugas dewan pengawas syariah adalah memastikan produk yang ditawarkan kepada masyarakat, investasi dan pengelolaan perseroan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Adapun dewan pengawas syariah ini diangkat oleh Rapat Umum Pemegang Saham berdasarkan rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional (DSN).

Produk asuransi dengan prinsip Syariah menerapkan akad *Wakalah bil Ujrah*, salah satu bentuk akad *wakalah* adalah dimana peserta memberikan kuasa kepada perusahaan asuransi untuk mengelola dana mereka dengan memberikan ujarah (*fee*). Diantara produk-produk tersebut adalah :

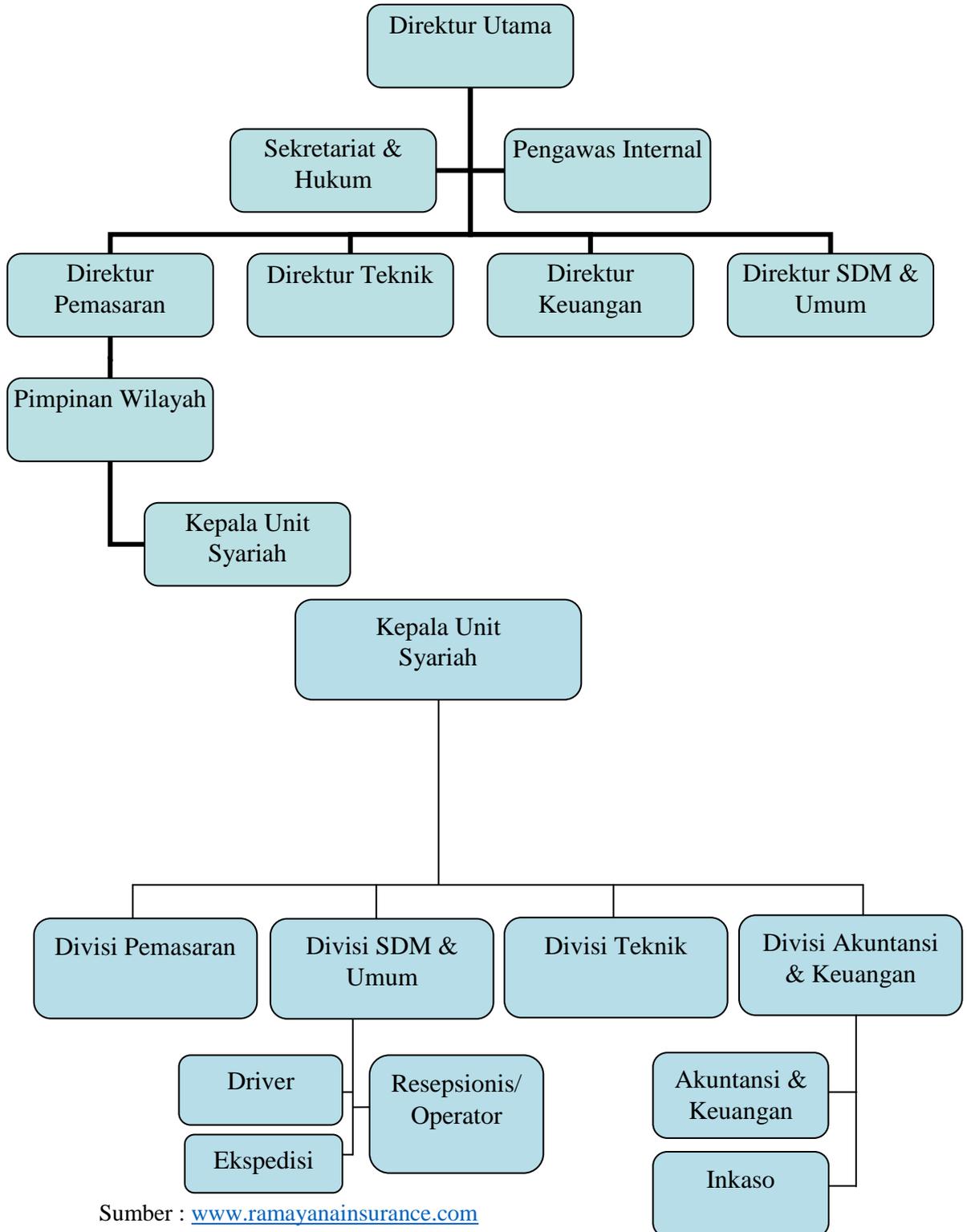
Tabel 4.1. Produk Asuransi Ramayana

No.	Nama Asuransi	Jenis Pertanggungungan	Keterangan
1.	Asuransi Properti	Asuransi <i>Property All Risk</i>	Asuransi ini menjamin segala risiko terhadap kebakaran atas harta benda antara lain rumah tinggal, gedung perkantoran, hotel, tempat usaha non industri
		Asuransi Gempa Bumi	Polis ini menjamin kerugian atau kerusakan pada harta benda dan atau kepentingan yang dipertanggungungkan akibat gempa bumi
2.	Asuransi Rekayasa	<i>Contractors' Plant & Machinery/ Equipment</i>	Polis ini menjamin kerugian dan kerusakan fisik benda yang dipertanggungungkan yang disebabkan oleh risiko yang sifatnya tak terduga dan tiba-tiba (<i>force major</i>), dan risiko lainnya yang tidak dikecualikan dalam polis
		<i>Construction All Risk</i>	Polis ini menjamin kerugian atas risiko pekerjaan teknik dan sejenisnya pada proyek yang sedang dikerjakan
3.	Asuransi Pengangkutan	Asuransi Pengangkutan	Polis ini menjamin kerugian atas risiko pengangkutan barang dengan rute dari warehouse/ port ke warehouse/port
		Asuransi Rangka Kapal	Polis ini menjamin kerugian atas rangka kapal dan machinery pada saat kapal laut dioperasikan
4.	Asuransi Kendaraan Bermotor	Asuransi Kendaraan Bermotor	Polis ini menjamin kerugian atas kerusakan kendaraan bermotor dan atau kepentingan yang dipertanggungungkan akibat risiko-risiko yang dijamin polis
		Otoransi	Polis ini menjamin kerugian atas kerusakan kendaraan bermotor dan/atau kepentingan yang dipertanggungungkan akibat risiko-risiko yang dijamin polis dengan memberikan paket pelayanan kepada tertanggung
		Asuransi Alat Berat	Polis ini menjamin kerugian atas kerusakan alat berat dan/atau kepentingan yang dipertanggungungkan akibat risiko -risiko yang dijamin polis

Sumber : www.ramayanainurance.com

Adapun struktur organisasi pada perusahaan PT Asuransi Ramayana, Tbk yang bertempat di Jl. Kebon Sirih No. 48 Jakarta Pusat dan Kantor Unit Syariah di Komp. Royal Palace No. 178A, Jakarta Selatan adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber : www.ramayanainsurance.com

4.2. Pengukuran Kinerja Berdasarkan *Balance Scorecard*

4.2.1. Perspektif Keuangan

Suatu pengukuran kinerja didalamnya harus memiliki keseimbangan antara keuangan dan non-keuangan untuk mengarahkan kinerja organisasi terhadap keberhasilan. *Balance Scorecard* dapat menjelaskan lebih lanjut tentang pencapaian visi yang berperan di dalam mewujudkan pertambahan kekayaan tersebut (Mulyadi dan Setyawan, 2007).

Pengukuran kinerja perspektif keuangan didasarkan pada laporan keuangan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah Tahun 2016 – 2018 yang telah diaudit (*audited*). Di bawah ini diuraikan penghitungan *Current Ratio*, *Debt to Equity Ratio*, Margin Laba Bersih, *Return on Assets*, *Collection Period*.

4.2.1.1. *Current Ratio*

Tabel 4.2. Rangkuman *Current Ratio* Perusahaan

No.	Tahun	Aset Lancar	Utang Lancar	CR	Naik/ turun
1.	2016	36.249.320.016	29.233.322.594	1,24	-
2.	2017	74.686.758.348	64.945.007.259	1,15	Turun 0,09
3.	2018	133.587.702.696	101.202.805.073	1,32	Naik 0,17

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.2 menggambarkan bahwa PT Asuransi Ramayana Unit Syariah mengalami fluktuatif dari tahun 2016 – 2018, dikarenakan perubahan serta penambahan dari pelanggan menjadi rekanan. Pada tahun 2017 terjadi penurunan *current ratio* sebesar 0,09, hal ini disebabkan kenaikan utang lancar dari tahun 2016 sebesar Rp. 35.711.684.666,- dan terdapat pelimpahan konsorsium Bank BTN Syariah dari PT Takaful Umum menjadi PT Asuransi Ramayana Unit Syariah sebagai *leader*. Di tahun 2018, *current ratio* naik sebesar 0,17 dikarenakan terjadi kenaikan utang lancar sebesar Rp. 36.257.797.814,- dan terdapat penambahan Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan rekanan PT Mandiri Oto dari PT Bank Syariah Mandiri.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kemampuan keuangan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah untuk membayar utang lancar yang harus segera dipenuhi dengan aset lancar memiliki rata-rata rasio sebesar 1,24. Artinya setiap utang lancar Rp. 1,00 dijamin oleh aset lancar sebesar Rp. 1,24 dan dikategorikan kurang baik karena dibawah 2,00 (Syamsudin, 2009:44).

4.2.1.2. *Debt to Assets Ratio*

Tabel 4.3. Rangkuman *Debt to Assets Ratio* Perusahaan

No.	Tahun	Total Utang	Total Aset	DAR	Naik/ turun
1.	2016	81.989.895.785	200.013.955.929	0,41	-
2.	2017	48.182.447.174	175.979.551.082	0,27	Turun 0,14
3.	2018	67.812.307.293	204.718.124.881	0,33	Naik 0,06

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.3 menggambarkan bahwa PT Asuransi Ramayana Unit Syariah memiliki *Debt to Assets Ratio* (DAR) yang berfluktuasi dari tahun 2016 – 2018, disebabkan perubahan jumlah karyawan dan aset perusahaan berupa sarana prasarana. Tergambar pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 0,14, sedangkan pada tahun berikutnya, rasio perusahaan naik menjadi 0,06.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kemampuan aset PT Asuransi Ramayana Unit Syariah dalam membiayai utang memiliki rata-rata rasio sebesar 0,34 dan memiliki kategori cukup baik karena diatas nilai baku sebesar 0,3. Artinya aset perusahaan sebesar Rp. 0,34 dapat digunakan untuk menjamin utang sebesar Rp. 1,00.

4.2.1.3. *Debt to Equity Ratio*

Tabel. 4.4. Rangkuman *Debt to Equity Ratio* Perusahaan

No.	Tahun	Total Utang	Total Ekuitas	DER	Naik/ turun
1.	2016	81.989.895.785	96.372.204.840	0,85	-
2.	2017	48.182.447.174	107.411.656.097	0,45	Turun 0,37
3.	2018	67.812.307.293	111.558.530.142	0,61	Naik 0,16

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.4 menggambarkan bahwa PT Asuransi Ramayana Unit Syariah memiliki *Debt to Equity Ratio* (DER) yang berfluktuasi dari tahun 2016 – 2018, disebabkan terjadinya perubahan pada keuntungan belum direalisasi atas kenaikan nilai wajar investasi secara signifikan. Tergambar pada tahun 2017 terdapat kenaikan sebesar Rp. 1.53.560.301,- dan kembali naik menjadi Rp. 726.907.852,- pada tahun berikutnya. Namun tidak diikuti dengan utang perusahaan yang mengalami kenaikan pada tahun 2018.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kemampuan ekuitas PT Asuransi Ramayana Unit Syariah dalam membiayai utang memiliki rata-rata rasio sebesar 0,64. Artinya ekuitas perusahaan sebesar Rp. 0,64 dapat digunakan untuk menjamin utang sebesar Rp. 1,00.

Hasil rata-rata total *debt to asset ratio* dengan *debt to equity ratio* didapatkan hasil 0,49. dan ini dikategorikan cukup baik karena hasil tersebut mendekati angka 5. Maka semakin besar *debt to equity ratio* dan *debt to equity ratio*, perusahaan menjadi aman atau *solvable* (Kasmir, 2013:151).

4.2.1.4. Margin Laba Bersih

Tabel 4.5. Rangkuman Margin Laba Bersih Perusahaan

No.	Tahun	Laba Setelah Pajak/ Neto	Total Pendapatan	Margin Laba Bersih	Naik/ Turun
1.	2016	42.066.086.239	114.345.398.064	0,37	-
2.	2017	10.885.890.956	46.621.041.381	0,23	Turun 0,13
3.	2018	3.573.526.494	38.331.401.603	0,09	Turun 0,14

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.5 menggambarkan bahwa PT Asuransi Ramayana Unit Syariah memiliki margin laba bersih konsisten menurun dari tahun 2016 – 2018. Hal ini disebabkan pada tahun 2016 terjadi kenaikan pendapatan pengelolaan operasi (*ujrah*) dari tahun sebelumnya menjadi Rp. 104.145.107.656, akan tetapi pada tahun 2017 terjadi penurunan yang sangat signifikan sebesar Rp. 77.039.043.030,-. Pada tahun 2018 terdapat kenaikan *ujrah* perusahaan, namun penurunan pada surplus underwriting sebesar Rp. 13.654.007.185 karena kenaikan

utang klaim yang masih dalam proses. Sehingga perusahaan harus menambahkan pencadangan dana untuk tahun berjalan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kemampuan keuangan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah dalam menghasilkan laba bersih memiliki rata-rata sebesar 0,23. Artinya laba bersih yang dapat diperoleh perusahaan sebesar Rp. 0,23 dari volume pendapatan. Dalam kondisi seperti ini perusahaan dikategorikan kurang baik, dikarenakan laba maupun total pendapatan terus menerus mengalami penurunan dari tahun ke tahun.

4.2.1.5. *Return on Assets*

Tabel 4.6. Rangkuman *Return on Assets* Perusahaan

No.	Tahun	Laba Setelah Pajak/ Neto	Total Aset	ROA	Naik/ Turun
1.	2016	42.066.086.239	200.013.955.929	0,21	-
2.	2017	10.885.890.956	175.979.551.082	0,06	Turun 0,15
3.	2018	3.573.526.494	204.718.124.881	0,02	Turun 0,04

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.6 menggambarkan bahwa PT Asuransi Ramayana Unit Syariah memiliki *Return on Assets* (ROA) yang konsisten menurun dari tahun 2016 – 2018. Tingkat penurunan terbesar pada Tahun 2017 yang mencapai 0,15 diantara lain penyebab hal tersebut adalah pengalihan rekanan pada PT Bank BTN Syariah dari Asuransi Takaful sebagai *leader* menjadi PT Asuransi Ramayana Unit Syariah.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kemampuan keuangan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah dalam menghasilkan laba bersih memiliki rata-rata sebesar 0,10. Artinya laba bersih yang dapat diperoleh perusahaan sebesar Rp. 0,10 dari total aset. Meskipun terjadi penurunan pada laba namun total aset masih dalam kondisi yang naik dan turun. Sehingga dalam kondisi seperti ini, perusahaan tetap dikategorikan baik, dikarenakan lebih dari 0,5 laba bersih yang dapat dihasilkan.

Hasil rata-rata total margin laba bersih dan *return on asset* didapatkan hasil 0,33. dan ini dikategorikan kurang baik karena kurang dari 0,5. Menurut Harahap (2010:305) semakin besar rasio ini, maka semakin bagus karena perusahaan dianggap mampu dalam menggunakan aset dan volume penjualan yang dimilikinya secara efektif untuk menghasilkan laba.

4.2.1.6. *Collection Period*

Tabel 4.7. Rangkuman *Collection Period* Perusahaan

No.	Tahun	Piutang Kontribusi	Kontribusi Bruto	<i>Collection Period</i>
1.	2016	30.427.676.094	232,455,101,710	47,12 hari
2.	2017	721.390.442	52,795,331,665	4,92 hari
3.	2018	9.360.938.103	65,152,880,777	51,72 hari

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.7 menggambarkan bahwa PT Asuransi Ramayana Unit Syariah memiliki *collection period* yang fluktuatif dari tahun 2016 – 2018. Pada tahun 2016 sebesar 47,12 hari, aka tetapi kondisi terbaik pada tahun 2017 turun menjadi 4,92 hari dikarenakan terdapat proses pelimpahan produksi konsorsium PT Bank BTN Syariah. Selanjutnya terjadi kenaikan kembali pada tahun 2018 menjadi 51,72 hari dikarenakan terdapat penambahan rekanan PT Mandiri Oto dari PT Bank Syariah Mandiri.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kemampuan keuangan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah dalam menghasilkan periode rata-rata yang diperlukan untuk mengumpulkan piutang adalah 34,59 hari. Artinya rata-rata piutang berputar selama 35 hari (pembulatan), hal ini berarti secara rata-rata perusahaan mengumpulkan piutangnya dalam jangka waktu 35 hari. PT Asuransi Ramayana Unit Syariah telah menetapkan sesuai Standar Operasional Perusahaan (SOP) dengan jangka waktu kredit selama 60 hari kepada pelanggan, maka umur rata-rata piutang sebesar 35 hari menunjukkan manajemen bagian kredit atau pengumpulan piutang dalam kondisi yang baik.

4.2.1.7. Hasil Pengukuran Perspektif Keuangan

Tabel 4.8. Hasil Pengukuran Perspektif Keuangan

No.	Indikator	Hasil Rata-Rata Rasio	Ukuran Baku	Keterangan
1.	<i>Current Ratio</i>	1,24 kali	1,75 – 2,75	Rasio Likuiditas sebesar 1,24 atau 124%
2.	<i>Debt to Asset Ratio</i>	0,34 kali	0,4 – 0,5	Rasio Solvabilitas terdiri dari rata-rata penjumlahan DAR dan DER sebesar 0,49 atau 49%
3.	<i>Debt to Equity Ratio</i>	0,64 kali		
4.	Margin Laba Bersih	0,23	-	Rasio Rentabilitas terdiri dari rata-rata penjumlahan Margin Laba Bersih dan ROA sebesar 0,28 atau 28%
5.	<i>Return on Asset</i>	0,33		
6.	<i>Collection Period</i>	35 hari (pembulatan)	50 – 70 hari	Rasio Aktivitas sebesar 34,59 atau 35 (pembulatan)

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, nilai perspektif keuangan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah dari rasio solvabilitas dan rasio aktivitas lebih baik dibandingkan dengan ukuran baku perusahaan jasa di Indonesia. Jika dilihat dari rasio likuiditas dan rentabilitas maka masih di bawah nilai baku (Hartati, 2012).

4.2.2. Perspektif Pelanggan

Pada perspektif ini, yang dibahas yaitu mengenai kepuasan pelanggan. Perspektif pelanggan digunakan untuk mengidentifikasi dan mendefinisikan pelanggan. Perspektif ini bertujuan untuk mengukur meningkatnya kepercayaan pelanggan atas jasa yang ditawarkan, kecepatan layanan yang diberikan dan kualitas hubungan dengan pelanggannya (Kaplan & Norton: 2016).

Informasi yang diketahui tentang seberapa baik hubungan yang dimiliki perusahaan dengan kliennya dapat memberikan gambaran tentang bagaimana suatu kinerja manajemennya berjalan dengan baik atau tidak. Hal ini diukur dengan mengisi daftar pertanyaan kuisisioner yang telah disediakan. Pelanggan yang menjadi responden adalah nasabah PT Asuransi Ramayana Unit Syariah sebanyak 324 orang. Untuk lebih detailnya akan diuraikan berikut di bawah ini :

4.2.2.1. Karakteristik Responden Kepuasan Pelanggan

Distribusi kuisisioner yang ditunjukkan kepada pelanggan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kuisisioner yang dapat diolah untuk menentukan karakteristiknya. Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan proses penyebaran dan pengembalian kuisisioner kepuasan pelanggan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah.

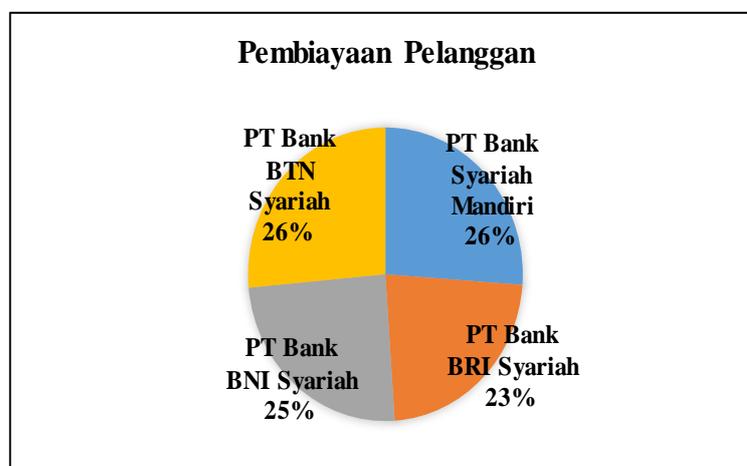
Tabel 4.9. Distribusi Kuisisioner Kepuasan Pelanggan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuisisioner yang dikirim	345	100%
Kuisisioner yang tidak kembali	0	0%
Kuisisioner yang tidak dapat diolah	21	6,08%
Kuisisioner yang dapat diolah	324	93,92%

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa total 345 kuesioner yang dibagikan ke pelanggan, terdapat 21 kuesioner yang tidak dapat diolah dikarenakan belum menentukan jenis pembiayaan diantara bank syariah. Sehingga didapatkan hasil kuesioner yang dapat diolah sebesar 324 kuesioner. Adapun profil responden dan hasil pengukuran kepuasan pelanggan terdiri dari 3 karakteristik yaitu jenis pembiayaan dari bank syariah, produk asuransi yang dipakai dan lama atau masa mengikuti pertanggungan asuransi. Untuk lebih detail akan diuraikan sebagai berikut :

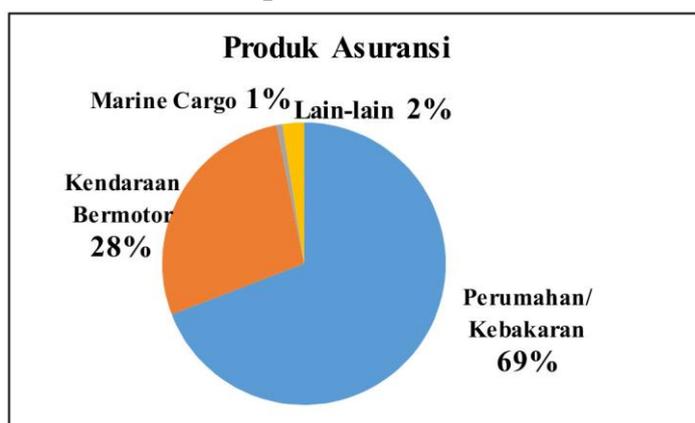
Gambar 4.2. Responden Berdasarkan Jenis Pembiayaan



Sumber : Data primer diolah

Diagram 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berasal dari PT Bank BTN Syariah Mandiri sebanyak 86 pelanggan atau 26,5%, pada PT Bank Syariah Mandiri sebanyak 85 pelanggan atau 26,2%, selanjutnya PT Bank BNI Syariah sebanyak 80 pelanggan atau 24,6% dan PT Bank BRI Syariah sebanyak 74 pelanggan atau 26,2%.

Gambar 4.3. Responden Berdasarkan Produk Asuransi



Sumber : Data primer diolah

Diagram 4.3 menunjukkan bahwa pelanggan lebih banyak yang memilih produk perumahan atau kebakaran dengan jumlah yang diperoleh sebanyak 69%, dan untuk kendaraan bermotor sebanyak 28%. Produk *marine cargo* hanya 1% dan 2% untuk pelanggan yang memilih produk lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa produk perumahan atau kebakaran lebih banyak diminati oleh pelanggan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah.

4.2.2.2. Wujud Fisik

Tabel 4.10. Distribusi Jawaban Responden Indikator Wujud Fisik

No.	Daftar Pernyataan	Tingkat Kepuasan					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
1.	Saya merasa nyaman bila datang ke Kantor Asuransi Ramayana karena tempat yang bersih dan nyaman	5	8	54	203	54	324	3,90
2.	Kantor Asuransi Ramayana dapat dijangkau dengan mudah oleh saya karena letaknya strategis	8	26	89	155	46	324	3,63
3.	Terdapatnya tempat parkir yang luas dan aman di Kantor Asuransi Ramayana	6	17	84	171	46	324	3,72
4.	Penampilan yang rapi dan bersih telah dicerminkan oleh karyawan Asuransi Ramayana	3	12	71	174	64	324	3,88
Total Rata-Rata Skor								3,78

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.10 diatas menunjukkan nilai terendah sebesar 3,63 terdapat pada item letak kantor strategis, dengan perolehan 8 responden yang sangat tidak puas dan 26 responden merasa tidak puas. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa Kantor Cabang untuk wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi yang belum memiliki fokus produk asuransi syariah.

Sedangkan nilai tertinggi sebesar 3,90 pada item kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, loby atau meja resepsionis dan toilet kantor. Hal ini ditemui 203 responden merasa puas ketika datang dan menggunakan beberapa fasilitas kantor PT Asuransi Ramayana Unit Syariah.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, pada item penampilan karyawan ditemui 3 responden menyatakan sangat tidak puas, namun 174 responden merasa puas terhadap kerapian dan bersih penampilan dari sebagian besar karyawan dan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,88. Sementara pada item tempat parkir yang tersedia di kantor sudah baik memiliki nilai rata-rata 3,72 atau terdapat 171 responden menyatakan puas karena pelayanan parkir yang luas dan aman ketika berkunjung ke PT Asuransi Ramayana Unit Syariah.

Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Bukti Fisik Kepuasan Pelanggan (BF)

Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
BF1	0,580**	0,000	Valid
BF2	0,706**	0,000	Valid
BF3	0,700**	0,000	Valid
BF4	0,706**	0,000	Valid

Sumber : Data diolah, SPSS

Tabel 4.11 menunjukkan indikator bukti fisik (*tangible*) secara keseluruhan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dalam kuesioner dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga bisa untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

4.2.2.3. Keandalan

Tabel 4.12. Distribusi Jawaban Responden Indikator Keandalan

No.	Daftar Pernyataan	Tingkat Kepuasan					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
1.	Saya merasa puas dengan penjelasan dari karyawan Asuransi Ramayana perihal prosedur berasuransi	1	7	59	202	55	324	3,94
2.	Proses survey pada saat klaim dari karyawan Asuransi Ramayana sangat cepat dan tepat	8	19	92	160	44	323	3,66
3.	Saya merasa puas atas pelayanan klaim dari Asuransi Ramayana dibandingkan dengan asuransi lain	19	29	76	161	39	324	3,53
4.	Saya menerima polis asli kurang dari satu minggu	4	20	84	142	74	324	3,81
Total								3,73

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.12 nilai terendah sebesar 3,53 terdapat pada item pelayanan klaim PT Asuransi Ramayana Unit Syariah, dikarenakan pelanggan kurang sigap untuk melakukan laporan klaim melalui telepon. Pelanggan mengharapkan waktu yang singkat dan fleksibel dalam membuat laporan klaim seperti dengan menggunakan aplikasi *mobile* atau android terintegrasi.

Sedangkan nilai tertinggi sebesar 3,94 pada item penjelasan informasi karyawan kepada pelanggan, melalui pemahaman yang luas dan pengalaman yang cukup dalam berkomunikasi untuk menjelaskan bahkan menerima konsultasi pelanggan. Hal ini mendapat tanggapan yang sangat baik sebesar 202 pelanggan merasa puas terhadap pelayanan dari karyawan. Disisi lain masih terdapat 7 responden yang menyatakan ketidakpuasan dalam menerima pelayanan terbit polis dari PT Asuransi Ramayana Unit Syariah. Hal ini bisa disebabkan karena komunikasi yang kurang efektif antara tenaga surveyor terhadap calon pelanggan dalam mendetailkan barang atau harta pertanggungan.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, 8 responden pada item proses survey klaim asuransi pelanggan menyatakan sangat tidak puas. Menurut mereka karena prosedur pelayanan dianggap terlalu lama karena petugas datang terlambat atau tidak tepat waktu. Namun demikian, mayoritas responden sebanyak 160 responden menyatakan puas atas pelayanan klaim yang diberikan selama ini.

Sementara pada item penerbitan polis asuransi, 142 responden menyatakan puas dan 74 responden menyatakan sangat puas dengan kecukupan waktu dalam menerbitkan polis.

Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Keandalan Kepuasan Pelanggan (K)

Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
K1	0,582**	0,000	Valid
K2	0,708**	0,000	Valid
K3	0,705**	0,000	Valid
K4	0,705**	0,000	Valid

Sumber : Data diolah, SPSS

Tabel 4.13 menunjukkan indikator bukti keandalan (*reliability*) secara keseluruhan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dalam kuesioner dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga bisa untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

4.2.2.4. Daya Tanggap

Tabel 4.14. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Daya Tanggap

No.	Daftar Pernyataan	Tingkat Kepuasan					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
1.	Saya tertarik berasuransi di Asuransi Ramayana karena sudah banyak bengkel yang rekanan dengan perusahaan	1	11	59	201	52	324	3,90
2.	Pelayanan Claim Center Asuransi Ramayana memiliki waktu 24 jam	10	25	84	165	39	323	3,61
3.	Saya merasa karyawan Asuransi Ramayana dapat menjelaskan kondisi polis serta mengakomodir kebutuhan pelanggan	36	101	82	90	15	324	2,84
4.	Dalam proses penanganan administrasi Asuransi Ramayana tidak berbelit-belit	7	25	95	143	54	324	3,65
Total								3,50

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.14 nilai terendah sebesar 2,84 terdapat pada item mengakomodir kebutuhan polis, dengan ditemui 101 responden menyatakan tidak puas atas pelayanan perusahaan dan hanya 82 responden menyatakan cukup puas. Hal ini disebabkan proses pencairan cover reasuransi dalam produk syariah karena memiliki *treaty* yang lebih spesifik. Sedangkan nilai tertinggi sebesar 3,90 pada item jumlah bengkel rekanan yang berlimpah.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, keseluruhan variabel daya tanggap dijumpai adanya 10 responden yang menyatakan sangat tidak puas dengan pelayanan claim center. Pada item administrasi pelanggan, 25 responden menyatakan tidak puas.

Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas Daya Tanggap Kepuasan Pelanggan (DT)

Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
DT1	0,507**	0,000	Valid
DT2	0,637**	0,000	Valid
DT3	0,594**	0,000	Valid
DT4	0,668**	0,000	Valid

Sumber : Data diolah, SPSS

Tabel 4.15 menunjukkan indikator daya tanggap (*responsiveness*) secara keseluruhan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dalam kuesioner dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga bisa untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

4.2.2.5. Kepastian

Tabel 4.16. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepastian

No.	Daftar Pernyataan	Tingkat Kepuasan					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
1.	Saya merasa puas dengan ketelitian karyawan saat memberikan pelayanan informasi	1	5	54	203	60	323	3,98
2.	Kantor Asuransi Ramayana mendapat citra baik dari pelanggan	11	18	91	157	45	322	3,64
3.	Saya merasa aman ketika berasuransi di Asuransi Ramayana	1	7	71	168	76	323	3,96
4.	Asuransi Ramayana menawarkan perluasan jaminan pada polis	1	12	54	181	76	324	3,98
Total								3,89

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.16 nilai terendah sebesar 3,64 terdapat pada item citra baik perusahaan dari pelanggan, dengan ditemui 11 responden menyatakan tidak puas. Sedangkan nilai tertinggi sebesar 3,98 pada item perluasan pertanggung jawaban asuransi, ditemui 181 responden yang merasa puas atau sangat puas.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, keseluruhan indikator kepastian dalam hal ketelitian karyawan mendominasi sebanyak 203 responden yang

menyatakan puas atau sangat puas. Pada item perilaku petugas menimbulkan rasa aman dan percaya sebanyak 168 responden menyatakan puas atau sangat puas dan 71% responden cukup puas.

Tabel 4.17. Hasil Uji Validitas Kepastian Kepuasan Pelanggan (KP)

Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
KP1	0,611 ^{**}	0,000	Valid
KP2	0,718 ^{**}	0,000	Valid
KP3	0,712 ^{**}	0,000	Valid
KP4	0,625 ^{**}	0,000	Valid

Sumber : Data diolah, SPSS

Tabel 4.17 menunjukkan indikator kepastian (*assurance*) secara keseluruhan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dalam kuesioner dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga bisa untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

4.2.2.6. Empati

Tabel 4.18. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Empati

No.	Daftar Pernyataan	Tingkat Kepuasan					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
1.	Saya merasakan tutur sapa dan kata karyawan Asuransi Ramayana yang sopan	3	7	74	199	41	324	3,83
2.	Karyawan telah menunjukkan etika berkomunikasi yang baik melalui telepon	4	14	79	174	52	323	3,79
3.	Keramahan karyawan serta memahami psikologis pelanggan dalam memberikan pelayanan	4	10	88	163	57	322	3,80
4.	Ketersediaan dan kecukupan waktu Asuransi Ramayana untuk konsultasi pelanggan	6	16	52	174	74	322	3,91
Total								3,83

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.18 nilai terendah sebesar 3,79 terdapat pada item komunikasi melalui telepon dan pemahaman psikologis karyawan, seperti terdapat perbedaan memandang status sosial dan lain-lain sebanyak 10 responden menyatakan cukup puas dan 163 merasa puas atau sangat puas. Sedangkan nilai tertinggi sebesar 3,91 pada item ketersediaan dan kecukupan waktu bagi pelanggan untuk berkonsultasi apabila ada hal baru dalam pelayanan asuransi sebanyak 174 responden

menyatakan puas atau sangat puas. Sementara item tutur sapa dan kata kepada pelanggan dalam berkonsultasi sebanyak 199 responden menyatakan puas atau sangat puas dan 74 responden cukup puas.

Tabel 4.19. Hasil Uji Validitas Empati Kepuasan Pelanggan (E)

Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
E1	0,595 ^{**}	0,000	Valid
E2	0,699 ^{**}	0,000	Valid
E3	0,711 ^{**}	0,000	Valid
E4	0,641 ^{**}	0,000	Valid

Sumber : Data diolah, SPSS

Tabel 4.19 menunjukkan indikator empati (*emphaty*) secara keseluruhan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dalam kuesioner dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga bisa untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

4.2.2.7. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliabilitas suatu instrumen menunjukkan tingkat keandalan instrumen dalam mengungkap data yang bisa dipercaya (Arikunto, 2013:222). Untuk menguji reliabilitas instrumen lingkungan sosial dan keaktifan organisasi digunakan rumus *Alpha Cronbach* (Sugiyono, 2017:365). Uji reliabilitas ini menunjukkan konsistensi skor-skor yang diberikan skorer satu dengan skorer lainnya. Kategori koefisien reliabilitas (Sugiyono, 2017:184) adalah:

0,80 - 1,00: reliabilitas sangat tinggi 0,20 - 0,39: reliabilitas rendah
 0,60 - 0,79: reliabilitas tinggi 0,00 - 0,199: reliabilitas rendah
 0,40 - 0,59: reliabilitas sedang

Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6. Tabel berikut menunjukkan hasil uji reliabilitas kepuasan pelanggan dari lima indikator dengan 324 sampel responden.

Tabel 4.20. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	Keterangan
BF	0,766	0,792	5	Reliabel
K	0,766	0,796	5	Reliabel
DT	0,721	0,715	5	Reliabel
KP	0,762	0,786	5	Reliabel
E	0,759	0,781	5	Reliabel

Sumber: Data diolah, SPSS

Tabel 4.20 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* atas indikator kepuasan pelanggan melalui bukti fisik (*tangible*) sebesar 0,766, untuk keandalan perusahaan (*reliability*) sebesar 0,766, untuk daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,721, untuk kepastian (*assurance*) sebesar 0,762 dan untuk empati (*empathy*) sebesar 0,759. Dari semua data tersebut dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, karena semua data *cronbach's alpha* melebihi 0,60.

4.2.2.8. Hasil Pengukuran Perspektif Pelanggan

Tabel 4.21. Skor Kepuasan Pelanggan

No.	Indikator	Rata-Rata	Keterangan
1.	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	3,78	Puas
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,73	Puas
3.	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,50	Puas
4.	Kepastian (<i>Assurance</i>)	3,89	Puas
5.	Empati (<i>Emphaty</i>)	3,83	Puas
Total Rata-Rata Skor		3,75	Puas

Sumber : Data primer diolah

Dalam tabel 4.21 menunjukkan secara keseluruhan kepuasan pelanggan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah sudah terpenuhi. Perusahaan telah menetapkan target dengan skor 5,00 untuk kepuasan pelanggan. Dengan ini, perusahaan

mengharapkan semua pelanggan merasa sangat puas dengan keseluruhan aspek yang terkait dengan kepuasan pelanggan. Namun realisasi dari kepuasan pelanggan hanya tercapai 3,75. Oleh karena itu, pencapaian target dari kepuasan pelanggan dihasilkan adalah 75% dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Pencapaian Target} = \frac{3,75}{5,0} \times 100\% = 75\%$$

4.2.3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Upaya dalam menilai kinerja dalam perspektif bisnis internal adalah dengan cara mengukur semua proses yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan strategi perusahaan (Hawa, 2016). Berdasarkan Peraturan No. 72/POJK.05/2016 tentang tingkat kesehatan perusahaan asuransi dan reasuransi, indikator yang paling digunakan antara lain tingkat solvabilitas, cadangan teknis, kecukupan investasi, jumlah ekuitas dan dana jaminan perusahaan.

4.2.3.1. Tingkat Solvabilitas

Tabel 4.22. Tingkat Solvabilitas Perusahaan

No.	Tahun	Target Otoritas	Target Perusahaan	Realisasi	Keterangan
1.	2016	>120%	232%	82,95%	Tidak mencapai target
2.	2017	>120%	82,98%	337,60%	Target tercapai
3.	2018	>120%	100,51%	325,63%	Target tercapai
Total Rata-Rata			138.50%	248.73%	

Sumber : Data diolah

Pada tabel 4.22 menunjukkan bahwa tingkat solvabilitas perusahaan pada tahun 2016 tidak mencapai target dengan selisih 149% dari target otoritas Peraturan No. 72/POJK.05/2016 maupun perusahaan. Namun pada tahun 2017 – 2018 telah memenuhi target sehingga dapat dikatakan perusahaan dalam kondisi *solvable*. Dari hasil keseluruhan, melalui rata-rata realisasi memiliki nilai 248,73% dan dapat memenuhi target baik otoritas maupun perusahaan.

4.2.3.2. Cadangan Teknis

Tabel 4.23. Rangkuman Cadangan Teknis Perusahaan

No.	Indikator	Realisasi		
		2016	2017	2018
1.	Cadangan premi	Rp. 4.728.939.744	Rp. 13.292.613.992	Rp. 4.425.392.677
2.	CAPYBMP	Rp. 64.182.828.069	Rp. 18.091.094.972	Rp. 36.081.140.157
3.	Cadangan klaim	Rp. 3.785.789.571	Rp. 12.512.843.602	Rp. 9.148.688.312
Total		Rp. 72.697.557.384	Rp. 43.896.552.566	Rp. 49.655.221.146

Sumber : Data diolah

Pada tabel 4.23 menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan pencadangan teknis di tahun 2016 sebesar Rp. 72.697.557.384,- Pada tahun berikutnya menurunkan dana sebesar Rp. 43.896.552.566,- dan di tahun 2018 kembali menaikkan pencadangan menjadi Rp. 49.655.221.146,- Secara keseluruhan dari penurunan dan kenaikan yang terjadi dapat memperoleh jumlah rata-rata sebesar Rp. 55.416.443.698,- atau memenuhi standar Peraturan No. 072/POJK.05/2016

4.2.3.3. Kecukupan Investasi

Tabel 4.24. Rangkuman Kecukupan Investasi Perusahaan

No.	Indikator	Realisasi		
		2016	2017	2018
1.	Cadangan teknis	Rp. 72.697.557.384	Rp. 43.896.552.566	Rp. 49.655.221.146
2.	Liabilitas pembayaran klaim	Rp. 5.209.182.798	Rp. 4.941.451.900	Rp. 6.867.425.114
3.	Liabilitas lain kepada pemegang polis/ tertanggung	Rp. 5.349.898.071	Rp. 7.571.391.702	Rp. 2.281.263.198
Total		Rp. 83.256.638.253	Rp. 56.409.396.168	Rp. 58.803.909.458

Sumber : Data diolah

Pada tabel 4.24 menunjukkan bahwa kecukupan investasi perusahaan pada tahun 2016 sebesar Rp. 83.256.638.253,- Selanjutnya mengalami penurunan menjadi Rp. 56.409.396.168,- dan kembali naik pada tahun 2018 menjadi Rp. 58.803.909.458,-. Secara keseluruhan dari penurunan dan kenaikan yang

terjadi dapat memperoleh jumlah rata-rata sebesar Rp 66.156.647.959,- atau memenuhi standar Peraturan No. 072/POJK.05/2016.

4.2.3.4. Ekuitas

Tabel 4.25. Rangkuman Ekuitas Perusahaan

No.	Tahun	Jumlah Ekuitas	Realisasi
1.	2016	Minimum Rp. 25.000.000.000	Rp. 25.004.930.516
2.	2017		Rp. 25.004.930.516
3.	2018		Rp. 25.004.930.516

Sumber : Data diolah

Pada tabel 4.25 menunjukkan bahwa jumlah ekuitas PT Asuransi Ramayana Unit Syariah mencapai target dari Peraturan No. 072/POJK.05/2016 dan rata-rata yaitu sebesar Rp 25.004.930.516,- dikarenakan memiliki jumlah yang sama dari tahun 2016 – 2018. Kondisi ini menggambarkan belum terdapatnya perhatian khusus dari manajemen untuk melakukan *spin off* serta menyampaikan draft rancangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

4.2.3.5. Dana Jaminan

Tabel 4.26. Rangkuman Dana Jaminan Perusahaan

No.	Indikator	Realisasi		
		2016	2017	2018
1	Premi neto	Rp 58.141.040.997	Rp 23.587.102.680	Rp 87.796.248.100
	1% Premi neto	Rp 581.410.410	Rp 235.871.027	Rp 877.962.481
2	Premi reasuransi	Rp 9.375.099.419	Rp 7.131.093.468	Rp 20.127.581.408
	0,25% Premi reasuransi	Rp 23.437.749	Rp 17.827.734	Rp 50.318.954
Total		Rp 604.848.159	Rp 253.698.760	Rp 928.281.435

Sumber : Data diolah

Pada tabel 4.26 menunjukkan bahwa jumlah premi neto tahun 2016 sebesar Rp 58.141.040.997,- dan premi reasuransi sebesar Rp 9.375.099.419,- maka dalam memenuhi Peraturan No. 72/POJK.05/2016 bahwa dana jaminan terdiri dari 1% jumlah premi neto dan 0,25% premi reasuransi. Sehingga didapatkan dana jaminan perusahaan pada tahun 2016 sebesar Rp. 604.848.159,- pada tahun 2017 sebesar Rp. 253.698.760,- dan tahun 2018 sebesar Rp. 928.281.435,-. Secara keseluruhan dari penurunan dan kenaikan yang terjadi dapat memperoleh jumlah rata-rata sebesar Rp. 595.609.451,-

4.2.3.6. Hasil Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal

Tabel 4.27. Rangkuman Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal

Indikator	Tahun			Rata-rata	Standar 72/POJK. 05/2016
	2016	2017	2018		
Tingkat Solvabilitas	82,95%	337,60%	325,63%	248,73%	>120%
Cadangan Teknis	Rp. 72.697.557.384	Rp. 43.896.552.566	Rp. 9.655.221.146	Rp. 5.416.443.698	-
Kecukupan Investasi	Rp. 83.256.638.253	Rp. 56.409.396.168	Rp. 58.803.909.458	Rp. 66.156.647.959	-
Ekuitas	Rp. 25.004.930.516	Rp. 25.004.930.516	Rp. 25.004.930.516	Rp. 25.004.930.516	>Rp. 25.000.000.000
Dana Jaminan	Rp. 604.848.159	Rp. 253.698.760	Rp. 928.281.435	Rp. 595.609.451	-

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.26 nilai rata-rata tingkat solvabilitas PT Asuransi Ramayana Unit Syariah selama tahun 2016 – 2018 sebesar 248,73%, sehingga menunjukkan kondisi perusahaan yang sehat karena diatas angka ideal Peraturan No. 72/POJK.05/2016 sebesar 120%. Tahun 2016 tingkat solvabilitas PT Asuransi Ramayana Unit Syariah sebesar 82,95%, tahun 2017 sebesar 337,60% dan tahun 2018 sebesar 325,63%.

Sementara itu, perusahaan telah melakukan cadangan teknis yang meliputi cadangan premi, Cadangan Atas Premi Yang Belum Masuk Pendapatan (CAPYBMP) dan cadangan klaim dari tahun 2016 – 2018 dengan rata-rata sebesar Rp. 5.416.443.698,- Serta kecukupan investasi perusahaan meliputi cadangan teknis, liabilitas pembayaran klaim dan liabilitas lain kepada pemegang polis atau tertanggung dengan rata-rata sebesar Rp. 66.156.647.959,- Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah melaksanakan Peraturan No. 72/POJK.05/2016, maka PT Asuransi Ramayana Unit Syariah dapat dikatakan dalam kondisi sehat.

Dalam jumlah ekuitas perusahaan selama tahun 2016 – 2018 sebesar Rp. 25.004.930.516,- dan belum terdapat penambahan. Namun demikian, jumlah ekuitas tersebut telah memenuhi standar dalam Peraturan No. 72/POJK.05/2016 sebesar Rp. 25.000.000.000,- Maka PT Asuransi Ramayana Unit Syariah dapat dikatakan dalam kondisi sehat.

Adapun dana jaminan perusahaan, PT Asuransi Ramayana Unit Syariah selama tahun 2016 – 2018 memiliki rata-rata sebesar Rp. 595.609.451,- Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah melaksanakan Peraturan No. 72/POJK.05/2016, maka PT Asuransi Ramayana Unit Syariah dapat dikatakan dalam kondisi sehat.

4.2.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan digunakan untuk menjadi alat ukur kunci untuk menilai kapabilitas karyawan, kapabilitas sistem informasi, serta motivasi karyawan karena penting bagi suatu organisasi untuk mengetahui dan memperhatikan karyawannya, dengan demikian dapat memperoleh manfaat yang baik bagi organisasi tersebut. Karyawan sebagai bagian utama dalam penggerak suatu organisasi jika dikelola dengan baik maka dapat memenuhi dan menjalani tujuan organisasi dengan baik (Kaplan dan Norton, 2016).

Untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan, maka hal ini diukur dengan mengisi daftar pertanyaan kuisioner yang telah disediakan. Karyawan yang menjadi responden adalah 22 orang karyawan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah.

4.2.4.1. Karakteristik Responden Kepuasan Karyawan

Distribusi kuisioner yang ditunjukkan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu kepada karyawan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah, bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kuisioner yang dapat diolah untuk menentukan karakteristiknya. Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan proses penyebaran dan penerimaan kuisioner.

Tabel 4.28. Distribusi Kuisisioner Kepuasan Karyawan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuisisioner yang dikirim	22	100%
Kuisisioner yang tidak kembali	0	0%
Kuisisioner yang tidak dapat diolah	0	0%
Kuisisioner yang dapat diolah	22	100%

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.28 menunjukkan bahwa total 22 kuisisioner yang disebarakan ke karyawan dan semua telah memberikan jawaban secara lengkap. Adapun profil responden dan hasil pengukuran kepuasan karyawan terdiri dari 3 karakteristik yaitu jenis kelamin, pendidikan dan lama atau masa kerja karyawan. Untuk lebih detail akan diuraikan sebagai berikut :

Tabel 4.29. Demografi Responden Kepuasan Karyawan

Unsur	Responden	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	19	86,36%
	Perempuan	3	13,64%
	Total	22	100%
Pendidikan Terakhir	SMA/ Sederajat	5	22,73%
	D3	3	13,64%
	S1	12	54,54%
	S2	2	9,09%
	Total	22	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.29 dapat dilihat dari jenis kelamin responden ini terdiri dari 13,64% atau 3 responden perempuan dan sebanyak 86,36% atau 19 responden laki-laki. Jika dilihat dari pendidikan terakhir, terdiri dari 22,73% atau 5 responden berpendidikan SMA/ Sederajat, sebanyak 13,64% atau 3 responden berpendidikan D3, sebanyak 54,54% atau 12 responden berpendidikan Strata 1 dan sebanyak 9,09% atau 2 responden berpendidikan Strata 2.

4.2.4.2. Apresiasi Karyawan

Tabel. 4.30. Distribusi Jawaban Responden Indikator Apresiasi

No.	Daftar Pernyataan	Tingkat Kepuasan					Jumlah	Nilai Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
1	Menurut saya perusahaan selalu memberikan kesempatan kepada karyawan yang hasil pekerjaannya memuaskan untuk jenjang karir berikutnya	0	1	2	15	4	22	4,00
3	Perusahaan selalu memberikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan / skill pada pekerjaan saya	0	1	5	14	2	22	3,77
5	Saya selalu dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan perusahaan	0	4	12	5	1	22	3,14
6	Di tempat saya bekerja selalu memberi kesempatan menjadi bagian penting dalam kelompok kerja (<i>team working</i>)	0	1	10	8	3	22	3,59
10	Saya sangat puas dengan setiap keputusan yang diambil oleh pimpinan	0	3	12	7	0	22	3,18
11	Di tempat saya bekerja terjalin keharmonisan kerja dengan sesama rekan kerja	0	0	3	12	7	22	4,18
Total								3,64

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.30 nilai terendah sebesar 3,14 terdapat pada item partisipatif karyawan dalam proses pengambilan keputusan, dikarenakan karyawan enggan menyampaikan evaluasi dan saran dari masing-masing jobdesc. Karyawan merasa hanya memiliki waktu yang singkat dalam menyelesaikan *jobdesc*, disisi lain perusahaan kurang memberikan apresiasi atas kinerja yang dihasilkan.

Sedangkan nilai tertinggi sebesar 4,18 pada item hubungan antar karyawan, melalui interaksi dan kerjasama tim yang telah dilakukan menjadikan lingkungan perusahaan harmonis dan produktif. Namun kondisi ini tidak terjadi pada beberapa karyawan yang menyatakan netral atau cukup puas.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, pada item pertanyaan dalam indikator apresiasi karyawan sebagian kecil responden menyatakan ketidakpuasan. Pada item pernyataan sikap dan pengambilan keputusan dari atasan, ditemui 3 responden yang merasa tidak puas, sehingga didapat rata-rata skor sebesar 3,18. Namun demikian, mayoritas sebanyak 15 responden merasa puas pada item kemudahan dalam kesempatan meningkatkan jenjang karir ketika karyawan memberikan kinerja yang memuaskan bagi perusahaan.

Tabel 4.31. Hasil Uji Validitas Apresiasi Karyawan (AP)

Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
AP1	0,568**	0,006	Valid
AP2	0,608**	0,003	Valid
AP3	0,709**	0,000	Valid
AP4	0,604**	0,003	Valid
AP5	0,605**	0,003	Valid
AP6	0,465**	0,029	Valid

Sumber : Data diolah, SPSS

Tabel 4.31 menunjukkan indikator apresiasi karyawan (AP) secara keseluruhan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dalam kuesioner dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga bisa untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

4.2.4.3. Motivasi Karyawan

Tabel. 4.32. Distribusi Jawaban Responden Indikator Motivasi

No.	Daftar Pernyataan	Tingkat Kepuasan					Jumlah	Nilai Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
1.	Menurut saya perusahaan selalu memberikan dorongan dan motivasi kerja kepada karyawan	0	1	2	17	2	22	3,91
2.	Pekerjaan saya saat ini sesuai dengan batin/ hati nurani saya	1	2	5	13	1	22	3,50
3.	Jumlah gaji yang saya terima sesuai dengan pengorbanan fisik dan waktu yang sudah saya berikan	2	8	6	6	0	22	2,73
4.	Tunjangan kesehatan dan pengobatan yang diberikan perusahaan kepada saya sudah memadai	1	5	10	5	1	22	3,00
5.	Menurut saya jumlah tunjangan hari raya sudah cukup memadai	1	5	6	9	1	22	3,18
6.	Saya sangat puas dengan kondisi kerja (kenyamanan, fasilitas kerja) yang ada saat ini	0	0	9	10	3	22	3,73
Total								3,34

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.32 nilai terendah sebesar 2,73 terdapat pada item jumlah gaji karyawan, dikarenakan sebanyak 8 responden menyatakan tidak puas atas kesesuaian gaji dengan *jobdecs* yang diberikan perusahaan melalui pengorbanan fisik maupun waktu masing-masing karyawan.

Sedangkan nilai tertinggi sebesar 3,91 pada item motivasi kepada karyawan, melalui kunjungan karyawan teladan dan pengawas internal yang menghasilkan beberapa *review* atas kinerja dalam 1 periode menjadikan karyawan termotivasi menjadi lebih baik dan produktif dimasa akan datang.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, pada item pertanyaan dalam indikator motivasi karyawan sebagian kecil responden menyatakan ketidakpuasan. Pada item pernyataan jumlah tunjangan hari raya dan tunjangan kesehatan bagi karyawan yang masih berstatus kontrak atau PKWT. Didapatkan rata-rata skor masing-masing sebanyak 3,18 dan 3,00 dengan sebagian besar

karyawan sudah merasa puas. Termasuk pada item pekerjaan telah sesuai dengan hati nurani karyawan mendapat 13 responden yang setuju, sehingga didapat skor rata-rata sebesar 3,50.

Tabel 4.33. Hasil Uji Validitas Motivasi Karyawan (M)

Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
M1	0,402	0,064	Tidak Valid
M2	0,765**	0,000	Valid
M3	0,720**	0,000	Valid
M4	0,674*	0,001	Valid
M5	0,860*	0,000	Valid
M6	0,526*	0,012	Valid

Sumber : Data diolah, SPSS

Tabel 4.33 menunjukkan indikator motivasi karyawan (M) untuk item M1 memiliki kriteria tidak valid karena dengan nilai signifikansi 0,088 lebih besar dari 0,05, sedangkan untuk item M2 s.d M6 mempunyai kriteria valid pertanyaan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

4.2.4.4. Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan

Reliabilitas suatu instrumen menunjukkan tingkat keandalan instrumen dalam mengungkap data yang bisa dipercaya (Arikunto, 2014:222). Untuk menguji reliabilitas instrumen lingkungan sosial dan keaktifan organisasi digunakan rumus *Alpha Cronbach* (Sugiyono, 2017:365).

Uji reliabilitas ini menunjukkan konsistensi skor-skor yang diberikan skorer satu dengan skorer lainnya. Kategori koefisien reliabilitas (Sugiyono, 2017:184) adalah sebagai berikut:

0,80 - 1,00: reliabilitas sangat tinggi

0,20 - 0,39: reliabilitas rendah

0,60 - 0,79: reliabilitas tinggi

0,00 - 0,199: reliabilitas rendah

0,40 - 0,59: reliabilitas sedang

Instrument dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6. Tabel berikut menunjukkan hasil uji reliabilitas pembelajaran dan pertumbuhan dari tiga indikator dengan 22 sampel responden.

Tabel 4.34. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	Keterangan
AP	0,738	0,774	7	Realiabel
M	0,768	0,836	7	Realiabel

Sumber: Data diolah, SPSS

Tabel 4.34 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* atas indikator apresiasi karyawan (AP) sebesar 0,738, sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuisisioner ini dinyatakan tingkat reliabilitas tinggi. Indikator motivasi karyawan (M) sebesar 0,768, sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuisisioner ini dinyatakan tingkat reliabilitas tinggi.

4.2.4.5. Hasil Pengukuran Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Tabel 4.35. Skor Kepuasan Karyawan

No.	Indikator	Rata-Rata	Keterangan
1.	Apresiasi Karyawan	3,64	Puas
2.	Motivasi Karyawan	3,34	Puas
Total Rata-Rata Skor		3,49	Puas

Sumber : Data primer diolah

Dalam tabel 4.35 menunjukkan secara keseluruhan kepuasan karyawan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah sudah terpenuhi. Perusahaan telah menetapkan target dengan skor 5 untuk kepuasan pelanggan. Dengan ini, perusahaan mengharapkan semua karyawan merasa sangat puas dengan keseluruhan aspek yang terkait dengan apresiasi dan motivasi karyawan dalam bekerja. Namun realisasi dari kepuasan karyawan hanya tercapai 3,49. Oleh karena itu, pencapaian target dari kepuasan karyawan dihasilkan adalah 69,8% dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Pencapaian Target} = \frac{3,49}{5,0} \times 100\% = 69,8\%$$

4.3. Pemisahan (*Spin Off*) Perusahaan

Proses pemisahan (*spin off*) PT Asuransi Ramayana Unit Syariah harus sudah memenuhi syarat yang ada pasal 87 ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Perusahaan asuransi atau perusahaan reasuransi wajib memiliki unit syariah dengan nilai dana *tabarru'* dan dana investasi peserta telah mencapai paling sedikit 50% (lima puluh persen) dari total nilai dana asuransi, dana *tabarru'* dan dana investasi peserta pada perusahaan induknya atau 10 (sepuluh) tahun sejak diundangkannya Undang-Undang ini, Perusahaan Asuransi atau perusahaan reasuransi tersebut wajib melakukan pemisahan Unit Syariah tersebut menjadi Perusahaan Asuransi Syariah atau Perusahaan Reasuransi Syariah.

Selain syarat yang ada pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, OJK juga mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 67/POJK.05/2016 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah sebagai pelengkap syarat yang ada pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian tepatnya pada pasal 17 dan pasal 18 yang dimana memuat ketentuan-ketentuan yang harus dilakukan perusahaan asuransi yang telah memiliki dana paling sedikit 50% (lima puluh persen) dari total dana asuransi peserta pada perusahaan induknya.

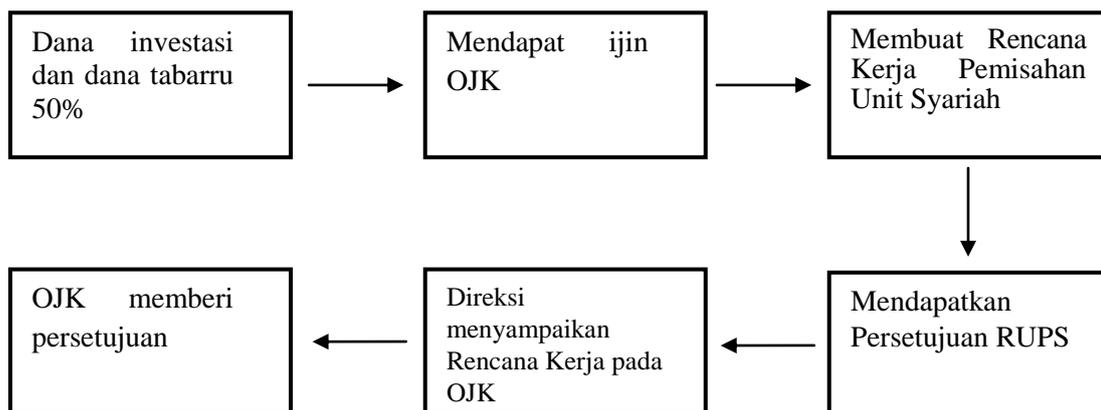
Adapun ringkasan ketentuan pasal 17 dan pasal 18 setelah memiliki dana paling sedikit 50% (lima puluh persen) dari total dana asuransi peserta pada perusahaan induknya, sebagai berikut: wajib menyusun rencana kerja pemisahan unit syariah dan paling sedikit memuat cara pemisahan unit syariah, tahapan pelaksanaan, dan jangka waktu. Rencana kerja pemisahan unit syariah wajib mendapatkan persetujuan RUPS. Rencana kerja pemisahan unit syariah wajib disampaikan oleh direksi kepada otoritas paling lama 3 (tiga) bulan setelah batas waktu penyampaian laporan bulanan perusahaan kepada otoritas. Adapun permintaan perbaikan atas rencana kerja dilakukan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal diterimanya rencana kerja dan hanya bisa dilakukan paling

banyak 2 (dua) kali yang disampaikan kepada OJK paling lambat 1 (satu) tahun sejak tanggal surat persetujuan OJK atas rencana kerja tersebut.

Pemisahan unit syariah dari perusahaan asuransi atau perusahaan reasuransi dapat dilakukan dengan cara :

1. Mendirikan perusahaan asuransi syariah atau perusahaan reasuransi syariah baru yang diikuti dengan pengalihan seluruh portofolio kepesertaan kepada perusahaan asuransi syariah atau perusahaan reasuransi syariah baru; atau
2. Mengalihkan seluruh portofolio kepesertaan pada unit syariah kepada perusahaan asuransi syariah atau perusahaan reasuransi syariah lain yang telah memperoleh izin usaha.

Gambar 4.4. Proses Pemisahan (*Spin Off*) Unit Syariah



Sumber : Peraturan No. 67/POJK.05/2016

Keterangan :

1. Unit Syariah mempunyai total dana investasi dan dana *tabarru* sebesar 50% dari total dana asuransi, dana investasi dan dana *tabarru* yang ada pada perusahaan induk. Kemudian dana yang tersebut dihitung berdasarkan laporan keuangan bulanan yang kemudian disampaikan pada OJK dan mendapatkan izin usaha oleh OJK.

2. Perusahaan yang sudah mendapat izin usaha diwajibkan membuat rencana kerja pemisahan (*spin off*) Unit Syariah.
3. Rencana kerja pemisahan Unit Syariah wajib mendapatkan persetujuan oleh Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
4. Kemudian Direksi menyampaikan rencana kerja tersebut kepada otoritas paling lambat tanggal 17 Oktober 2020.
5. Otoritas memberi persetujuan terhadap rencana kerja pemisahan (*spin off*) Unit Syariah.

Dari penjelasan diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa PT Asuransi Ramayana Unit Syariah belum melaksanakan semua ketentuan dan peraturan pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah dari Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 67/POJK.05/2016 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah. Akan tetapi proyeksi kesiapan kinerja perusahaan untuk melakukan pemisahan (*spin off*) Unit Syariah telah tergambarkan dengan baik melalui analisis *balance scorecard*.