

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual

Yopi Handrianto^{1*}, Nurul Robiatul Latifa²

^{1,2}Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika
e-mail: ¹ yopi.yph@bsi.ac.id, ² nurulrobiatullatifa@gmail.com

Diterima	Direvisi	Disetujui
01-09-2023	03-11-2023	01-12-2023

Abstrak - PT. Taspen merupakan perusahaan milik pemerintah yang bergerak dibidang asuransi dan dana pensiun bagi para pejabat negara dan ASN aktif, ada 4 produk klaim yang ditawarkan yaitu Program Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Dalam hal melayani proses pemberkasan klaim, PT. Taspen telah melakukan berbagai macam inovasi untuk dapat memberikan rasa nyaman dan kepuasan bagi para peserta. Salah satunya adalah dioperasikannya aplikasi TOOS (*Taspen One Hour Online Service*), aplikasi ini adalah aplikasi yang mengintegrasikan aplikasi sebelumnya termasuk E-klim, dimana para peserta dapat memproses klaim secara *mobile* tanpa harus mendatangi perusahaan secara langsung. Penulis melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan aplikasi TOOS terhadap kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS terhadap kepuasan nasabah, khususnya di PT. Taspen KC Bekasi dengan menggunakan Metode Servqual. Metode ini digunakan untuk mengukur pengaruh dari kualitas layanan yang didapatkan dengan 5 dimensi utama yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan perhitungan analisis regresi berganda dengan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi dari variabel kualitas layanan yaitu daya tanggap memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah dengan persentase 33,7%. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi TOOS memang memiliki pengaruh yang positif sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Aplikasi TOOS, Metode Servqual

Abstracts - PT. Taspen is a government-owned company which operates in the insurance and pension fund sector for state officials and active ASN. There are 4 claim products offered, namely the Pension Program, Old Age Savings (THT), Death Insurance (JKM) and Work Accident Insurance (JKK). In terms of serving the claims filing process, PT. Taspen has carried out various innovations to provide a sense of comfort and satisfaction for participants. One of them is the operation of the TOOS (*Taspen One Hour Online Service*) application, this application is an application that integrates previous applications including E-klim, where participants can process claims mobile without having to go to the company directly. The author conducted research on the influence of TOOS application service quality on customer satisfaction. The aim of this research is to analyze the influence of claim service quality in the TOOS application on customer satisfaction, especially at PT. Taspen KC Bekasi using the Servqual Method. This method is used to measure the influence of service quality obtained with 5 main dimensions, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data analysis in this research uses multiple regression analysis calculations with classical assumption tests and hypothesis testing. The results of this research show that the dimension of the service quality variable, namely responsiveness, has the most dominant influence on customer satisfaction with a percentage of 33.7%. This proves that the TOOS application does have a positive influence so that the hypothesis proposed can be accepted.

Keywords: Customer Satisfaction, TOOS App, Servqual Method

PENDAHULUAN

Dalam konteks dunia kerja, beberapa perusahaan termasuk yang dimiliki oleh pemerintah, menerapkan sistem pembayaran asuransi kepada karyawan mereka. Perusahaan Penjaminan Kredit Umum Indonesia (Perum Jamkrindo), Asuransi Ekspor Indonesia (ASEI), Asuransi Sosial Angkatan

Bersenjata Republik Indonesia (Asabri), Asuransi Kredit Indonesia (Askrindo), Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo), Jasa Raharja, dan Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil yang lebih sering disebut Taspen adalah beberapa perusahaan asuransi yang menjadi bagian dari badan pemerintah yang menangani hal tersebut (Noviah, 2022).

PT. Taspen, sebuah perusahaan yang tak terpisahkan dari sejarah panjang pengabdian negara di Indonesia, memiliki peran penting dalam implementasi program asuransi untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) berkat peran aktif pemerintah Indonesia. Program ini bertujuan meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri ketika mereka mencapai masa pensiun. Pada awalnya inisiatif ini pertama kali timbul dalam Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri yang berlangsung pada tanggal 25-26 Juli 1960 di Jakarta, dan melahirkan sebuah keputusan yang tertulis dalam surat keputusan (Presiden Republik Indonesia, 1981). Keputusan tersebut memberikan penekanan pada pentingnya perlindungan sosial kepada pegawai negeri dan keluarga mereka selama masa pensiun. Untuk mewujudkannya, pada tanggal 17 April 1963 dibentuklah Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN Taspen) sebagai tindakan konkret.

Pada tahun 2022 PT. Taspen memperkenalkan dan meluncurkan aplikasi layanan digital bernama TOOS (*Taspen One Hour Online Service*). Aplikasi ini menjadi platform utama yang digunakan dalam operasional perusahaan. Tujuannya adalah memberikan kemudahan dan kepuasan kepada para peserta atau nasabah dalam penggunaannya. Aplikasi TOOS memiliki beberapa fitur dengan fungsi yang berbeda. Fitur-fitur tersebut termasuk kemampuan untuk melihat kartu digital (non fisik), mengajukan klaim secara online, mengajukan non-klaim, melacak status pengajuan klaim dan non-klaim, melakukan estimasi tabungan hari tua, mencetak slip pembayaran pensiunan (slip gaji), dan mengunduh SPT pajak pensiunan.

Dewanti & Tjandra mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang terus-menerus berubah dan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti produk jasa, personel, proses, dan lingkungan. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi dan melebihi harapan para pelanggan (Chandra et al., 2020).

Para karyawan dan pimpinan memiliki tujuan utama untuk meningkatkan jumlah dan kualitas pelanggan atau nasabah yang dilayani. Mereka berupaya agar jumlah pelanggan atau nasabah terus meningkat secara signifikan seiring berjalannya waktu, dan juga berfokus untuk menarik pelanggan yang memiliki produktivitas yang tinggi (Kasmir, 2017).

Model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, membantu manajer menganalisis akar penyebab masalah kualitas dan strategi untuk meningkatkan layanan. Hasil temuan model ini menunjukkan bahwa ketika kinerja atribut layanan melampaui harapan, persepsi terhadap kualitas layanan cenderung positif. Sebaliknya, jika kinerja pada atribut tersebut kurang dari harapan, persepsi terhadap kualitas layanan akan cenderung negatif (Tjiptono & Chandra, 2016).

Menurut Tjiptono & Diana Berikut lima dimensi utama yang digunakan untuk menghitung gap dalam konsep SERVQUAL (Wijaya, 2018)

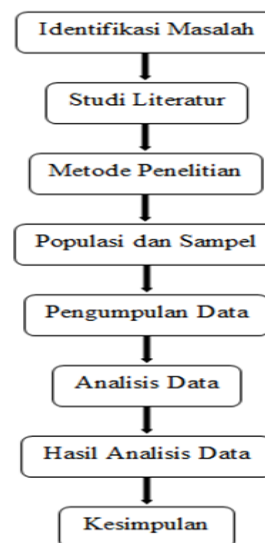
1. *Tangible* adalah wujud fisik nyata dari suatu entitas yang mencakup fasilitas, peralatan, personel, serta informasi atau sarana komunikasi.
2. *Reliability* merujuk pada kemampuan untuk secara tepat, cepat, dan memuaskan memberikan layanan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* mengacu pada kesiapan staf dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dan memberikan layanan yang responsif serta memberikan perhatian terhadap keluhan atau masalah yang dihadapi pelanggan.
4. *Assurance* adalah jenis kepercayaan yang memberikan rasa aman terhadap risiko, bahaya, atau ketidakpastian, dan mencakup pengetahuan, kesopanan, serta keandalan staf.
5. *Empathy* adalah jenis kepercayaan yang memberikan rasa aman terhadap risiko, bahaya, atau ketidakpastian, dan mencakup pengetahuan, kesopanan, serta keandalan staf.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian, metode merujuk tidak hanya pada pemilihan statistik yang akan diterapkan, melainkan lebih pada konsep mendasar di balik penyelidikan. Ini mencakup bagaimana tekad seorang peneliti untuk eksplorasi, konstruksi argumen mengenai gagasan dan konsep tertentu, serta penggunaan bukti guna memvalidasi atau menguatkan argumen yang ada sebelumnya (Sentia et al., 2022).

1. Tahapan Penelitian

Berikut ini adalah urutan langkah-langkah yang penulis lakukan selama berlangsungnya penelitian, yakni tahapan penelitian.



Sumber : (Penelitian, 2023)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berikut keterangan tahapan penelitian, yaitu:

1. Identifikasi Masalah

Tahap ini merupakan tahap paling utama dalam menentukan permasalahan yang ingin dibahas pada penelitian ini nantinya, diambil dari latar belakang yang menjadi dasar pembahasan ini.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini, dijelaskan tentang pengumpulan bahan referensi yang akan digunakan sebagai landasan teori terkait dengan judul penelitian yang diadopsi, serta untuk topik-topik lain yang dibahas dalam penelitian ini. Sumber-sumber bahan referensi tersebut bisa berasal dari ebook/buku, jurnal, penelitian sebelumnya, dan sumber-sumber lainnya.

3. Metode Penelitian

Di bagian ini, penulis menjelaskan pendekatan penelitian yang diterapkan, yakni metode SERVQUAL dengan pendekatan kuantitatif. Untuk mengukur kualitas layanan, penulis akan menggunakan skala lima dimensi yang signifikan dalam metode SERVQUAL.

4. Populasi dan Sampel

Tahap ini membahas tentang populasi yang digunakan untuk dijadikan sampel pada penelitian ini yaitu data pengguna E-klim pada periode tahun 2022.

5. Pengumpulan Data

Tahap ini melibatkan teknik pengumpulan yang diperlukan untuk penelitian, seperti melalui penggunaan kuesioner, observasi, wawancara dan studi pustaka. Teknik *sampling* juga digunakan untuk memilih populasi dan sampel sebagai dasar untuk menentukan responden, yang cocok menjadi sumber data dalam penentuan jawaban kuesioner yang disebarkan.

6. Analisis Data

Tahap ini memaparkan tentang proses analisis data yang akan dilaksanakan. Proses analisis tersebut melibatkan pengujian validitas dan reliabilitas guna menentukan keabsahan dan keandalan jawaban yang diperoleh dari kuesioner. Selain itu, penulis menggunakan uji asumsi klasik dan melakukan analisis regresi berganda untuk mengevaluasi hubungan antara variabel tidak terikat dan terikat yang dipilih.

7. Hasil Analisis Data

Tahap ini, akan dijelaskan mengenai hasil uji data yang telah dilakukan. Hasil uji tersebut akan diuraikan dalam pembahasan, mengacu pada data yang telah diuji sebelumnya dan memberikan penjelasan sesuai dengan temuan yang didapatkan dari hasil uji tersebut.

8. Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap penelitian yang terakhir, di mana dilakukan pembahasan mengenai temuan-temuan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Selain itu, juga diberikan rekomendasi kepada peneliti selanjutnya agar hasil penelitian dapat ditingkatkan dan optimal di masa depan.

2. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Tahap ini melibatkan penelusuran berbagai referensi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, skripsi penelitian sebelumnya, dan media online lainnya sebagai dasar penelitian ini.

2. Kuesioner

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai skala pengukuran dengan bentuk kotak centang. Skala Likert ini disesuaikan dengan 22 indikator yang tercantum dalam metode SERVQUAL.

Tabel 1. Skala Likert Kotak Centang

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		√				

Sumber : (Sugiyono, 2013)

Tabel 2. Indikator Jawaban

Item Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sugiyono, 2013)

3. Populasi

Populasi dalam penelitian ini merujuk pada total penggunaan klaim online pada tahun 2022, dengan jumlah sebanyak 5.088 pengaduan. Jumlah populasi tersebut akan digunakan sebagai dasar dalam penentuan ukuran sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini.

4. Sampel

Dalam banyak rumus yang tersedia, terdapat satu rumus yang baik dipergunakan untuk menghitung ukuran sampel, yaitu rumus slovin (Prasetyo & Jannah, 2016), dengan perhitungan yang dilakukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{5088}{1 + (5088) \cdot (0,10)^2} \quad (2)$$

$$n = 98,07 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \quad (3)$$

dengan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = Persentase toleransi kesalahan pada pengambilan sampel

Penulis mengambil tingkat kesalahan yang diperbolehkan hingga 10%, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah respons awal terhadap perumusan permasalahan penelitian yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Respons ini Karakteristiknya bersifat provisional karena

tanggapan yang disajikan pada teori-teori yang relevan, namun belum ada bukti empiris yang terkumpul (Sugiyono, 2013).

terdapat beberapa hipotesis yang diajukan:

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS terhadap kepuasan nasabah.

H_a : Terdapat pengaruh kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS terhadap kepuasan nasabah.

4. Alat Analisis Data

a. SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dan *Microsoft Excel*

SPSS yang dikenal sebagai *Statistical Product and Service Solutions*, merupakan perangkat lunak yang secara efektif digunakan untuk memproses data statistik guna mendukung pengambilan keputusan, khususnya dalam konteks penelitian (Juliandi et al., 2016).

Excel, juga dikenal sebagai *Microsoft Excel*, adalah perangkat lunak yang termasuk dalam *Microsoft Office*, dikembangkan oleh *Microsoft Corporation*. aplikasi ini mempunyai beragam fitur dan fungsi yang berguna untuk pengolahan data angka. Keunggulan utamanya terletak pada fitur Fungsi dan Formula, yang sering disebut sebagai rumus *Excel*, sehingga membuatnya populer dan banyak digunakan di berbagai bidang. *Excel* dapat digunakan untuk membuat, mengedit, mengurutkan, menganalisis, dan merangkum data (Odja et al., 2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Responden

Responden merupakan para peserta yang mengetahui keberadaan aplikasi TOOS sebagai layanan klaim asuransi dan dana pensiun secara online dan yang menggunakannya. Penulis akan terlebih dahulu membahas gambaran responden yang meliputi Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, dan Status Peserta, sebelum membahas hasil penelitian. semua data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara tatap muka (offline). Uraian singkat tentang karakteristik dan keadaan responden disajikan dalam sajian data identitas berikut ini.

a. Jenis Kelamin

Identitas ini merupakan pelengkap untuk mengetahui perbedaan utama dari responden. Berikut tabel penjelasannya:

Tabel 3. Gambaran Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	49
Perempuan	51
Total	100

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

b. Umur Responden

Umur juga berdampak pada bagaimana seseorang bersikap dan bertindak dalam hubungannya dengan seberapa puas mereka terhadap pelayanan yang diterimanya. Tabel berikut memberikan penjelasan:

Tabel 4. Gambaran Umur Responden

Umur Responden	Jumlah Responden
<25 Tahun	2
26-30 Tahun	4
31-35 Tahun	2
36-40 Tahun	2
41-45 Tahun	14
46-50 Tahun	12
51-55 Tahun	24
56-60 Tahun	21
61-65 Tahun	19
Total	100

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

c. Pendidikan Terakhir

Kualitas pelayanan yang diberikan juga dipengaruhi oleh pendidikan terakhir para peserta. Klasifikasinya adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Gambaran Pendidikan Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden
SMP	5
SMA	44
D3	8
S1	32
S2	11
Total	100

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

d. Status Peserta

Penulis melengkapi identifikasi ini dengan mengelompokkan responden berdasarkan karakteristik tertentu. Klasifikasinya adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Gambaran Status Peserta

Status Peserta	Jumlah Responden
ASN Aktif	53
Pensiun	35
Kerabat Peserta	12
Total	100

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas Responden

Uji validitas dijalankan guna memastikan sejauh mana instrumen tersebut efektif dalam mengukur konsep yang seharusnya diukur. Uji validitas dilaksanakan dengan menghubungkan skor tiap butir pertanyaan pada instrumen dengan skor totalnya (Ulpa et al., 2021). Berikut penjelasan hasil validitas pada setiap variabel yang diujikan:

a) *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 6. Rangkuman Uji Validitas Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
P1	0.734	0.1966	Akurat
P2	0.488		Akurat
P3	0.760		Akurat
P4	0.720		Akurat

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

b) *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 7. Rangkuman Uji Validitas Variabel *Reliability* (Kehandalan)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
P5	0.702	0.1966	Akurat
P6	0.612		Akurat
P7	0.533		Akurat
P8	0.741		Akurat
P9	0.636		Akurat

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 8. Rangkuman Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
P10	0.676	0.1966	Akurat
P11	0.507		Akurat
P12	0.649		Akurat
P13	0.722		Akurat

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

d) *Assurance* (Jaminan)

Tabel 9. Rangkuman Uji Validitas Variabel *Assurance* (Jaminan)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
P14	0.662	0.1966	Akurat
P15	0.703		Akurat
P16	0.736		Akurat
P17	0.730		Akurat

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

e) *Emphaty* (Empati)

Tabel 10. Rangkuman Uji Validitas Variabel *Emphaty* (Empati)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
P18	0.584	0.1966	Akurat
P19	0.728		Akurat
P20	0.566		Akurat
P21	0.727		Akurat
P22	0.511		Akurat

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

f) *Satisfaction* (Kepuasan)

Tabel 11. Rangkuman Uji Validitas Variabel *Satisfaction* (Kepuasan)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
P23	0.512	0.1966	Akurat
P24	0.706		Akurat
P25	0.717		Akurat
P26	0.723		Akurat
P27	0.747		Akurat

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

Menurut hasil perhitungan uji validitas pada kuesioner dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan satisfaction* setiap item pernyataannya dikatakan akurat, hasil ini diambil berdasarkan pengambilan uji validitas pearson yakni jika nilai korelasi (r_{hitung}) > (r_{tabel}), maka pernyataan item tersebut dinyatakan akurat. Namun, jika nilai (r_{hitung}) < (r_{tabel}), maka pernyataan item tersebut tidak akurat. Nilai (r_{tabel}) diambil dari tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi, karena peneliti menggunakan 100 responden, maka nilai (r_{tabel}) adalah 0,196.

b. Uji Reliabilitas Responden

Menurut Sekaran, reliabilitas dianggap kurang memadai jika nilainya di bawah 0,6, nilai 0,7 dianggap dapat diterima, dan nilai di atas 0,8 dianggap baik. Dengan demikian, hasil reliabilitas instrumen dengan nilai yang memenuhi kriteria tersebut dapat dianggap sebagai instrumen yang dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang diteliti (Purnomo, 2016).

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Setiap Item Pernyataan

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	27

Sumber: Hasil Olah Data (2023)

Dari tabel yang ditampilkan diatas diketahui bahwa *N of Items* adalah 27 yang dapat diartikan bahwa ada 27 pernyataan yang diujikan dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.869 yaitu > 0.60, maka dapat disimpulkan bahwa 27 item pernyataan yang diujikan pada setiap variabel dinyatakan reliabel atau konsisten.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum menganalisis dampak hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, langkah yang penting dilakukan adalah menguji asumsi

klasik pada model regresi linier, sebagaimana dijelaskan oleh Sujarweni (Laksono et al., 2020).

a. Uji Normalitas Data

Sebelum melakukan analisis statistik yang disebut analisis regresi, ada tahap yang disebut uji normalitas yang merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Pada tahap ini, data penelitian perlu diuji apakah distribusinya bersifat normal. Hasil dari pengujian normalitas Kolmogrov-Smirnov ditentukan oleh tingkat signifikansi yang digunakan. Jika nilai signifikansi melebihi 0,05, maka disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Namun, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak berdistribusi normal.

Tabel 13. Hasil Uji Normalitas Data

Asymp. Sig	Syarat Signifikansi	Keterangan
0,200	> 0,05	Data Normal

Sumber: Hasil Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel hasil output di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai Asymp. Sig sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini sesuai dengan prinsip pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogrov-Smirnov* yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa data tersebut memiliki distribusi yang normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk memeriksa apakah terjadi perbedaan dalam variabilitas sisa antara variabel independen, digunakan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode *Spearman's rho*. Keputusan dalam pengujian ini didasarkan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi. Jika nilai residual dari variabel tidak terikat melebihi 0,05, dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.

		Correlations					Unstandardized Residual
Spearman's rho	Tangible	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	
	Correlation Coefficient	1.000	.502 ^{**}	.212 [*]	.590 ^{**}	.412 ^{**}	-.084
	Sig. (2-tailed)		.000	.034	.000	.000	.406
	N	100	100	100	100	100	100
	Correlation Coefficient	.502 ^{**}	1.000	.184	.521 ^{**}	.481 ^{**}	-.089
	Sig. (2-tailed)	.000		.068	.000	.000	.377
	N	100	100	100	100	100	100
	Correlation Coefficient	.212 [*]	.184	1.000	.291 ^{**}	.380 ^{**}	.007
	Sig. (2-tailed)	.034	.068		.003	.000	.945
	N	100	100	100	100	100	100
	Correlation Coefficient	.590 ^{**}	.521 ^{**}	.291 ^{**}	1.000	.416 ^{**}	-.051
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003		.000	.614
	N	100	100	100	100	100	100
	Correlation Coefficient	.412 ^{**}	.481 ^{**}	.380 ^{**}	.416 ^{**}	1.000	-.041
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.684
	N	100	100	100	100	100	100
	Correlation Coefficient	-.084	-.089	.007	-.051	-.041	1.000
	Sig. (2-tailed)	.406	.377	.945	.614	.684	
	N	100	100	100	100	100	100

Sumber: IBM SPSS 26

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Teknik Korelasi Spearman

Dari gambar hasil output di atas, dapat diamati bahwa semua variabel, yaitu *tangible*, *reliability*,

responsiveness, *assurance*, dan *empathy*, memiliki nilai signifikansi di atas 0,05. Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas atau ketidakteraturan pada kelima variabel tersebut.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan apakah variabel independen yang sedang diuji memiliki hubungan linier yang signifikan. Keputusan diambil dengan mempertimbangkan nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Penjelasan diatas akan dijabarkan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 14. Rangkuman Hasil Uji Multikolonieritas

No	Variabel	Toleran ce	Nilai VIF	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	0,591	1,693	Tidak terdapat Multikolonieritas
2	<i>Reliability</i>	0,517	1,933	Tidak terdapat Multikolonieritas
3	<i>Responsiveness</i>	0,803	1,245	Tidak terdapat Multikolonieritas
4	<i>Assurance</i>	0,639	1,566	Tidak terdapat Multikolonieritas
5	<i>Empathy</i>	0,563	1,775	Tidak terdapat Multikolonieritas

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

Berdasarkan penjabaran tabel diatas dari kelima variabel independen yang diujikan apabila nilai toleransi semua variabel rata-rata melebihi 0,10 dan nilai VIF-nya kurang dari 10,00, dapat disimpulkan bahwa kelima variabel tersebut tidak mengalami masalah multikolinearitas.

4. Analisis Regresi Berganda

Pada penggunaan regresi berganda, dilakukan penelitian untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan antara satu atau lebih variabel tidak terikat dengan variabel terikat yang bersangkutan.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	1.362	2.677		.509	.612
	Tangible	.194	.178	.119	1.089	.279
	Reliability	.210	.130	.189	1.615	.110
	Responsiveness	.347	.125	.260	2.776	.007
	Assurance	.078	.128	.064	.611	.543
	Empathy	.174	.124	.157	1.399	.165

a. Dependent Variable: Satisfaction

Sumber: IBM SPSS 26

Gambar 3. Hasil Regresi Berganda

Berdasarkan dari hasil output gambar diatas, dapat dilihat koefisien regresi dari variabel bebas (kualitas layanan) dan variabel dependen (kepuasan nasabah), Berikut ini adalah persamaan regresi linier berganda yang ditemukan:

$$Y = a + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \dots + \beta_nx_n + e$$

$$Y = 1,362 + 0,194x_1 + 0,210x_2 + 0,347x_3 + 0,078x_4 + 0,174x_5$$

Berdasarkan penjelasan rumus di atas, kita dapat mengamati bahwa angka 1,362 mewakili nilai a (konstanta) untuk variabel Y, yang menggambarkan kepuasan nasabah. Sementara itu, nilai sebesar 0,194, 0,210, 0,347, 0,078, dan 0,174 mewakili nilai b untuk variabel X, yang meliputi kualitas layanan dengan indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Jika semua indikator kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) memiliki nilai 0 (konstan), maka kepuasan nasabah (variabel dependen) akan memiliki nilai 1,362, sesuai dengan konstanta yang ditemukan.
- b. Dengan koefisien b1 = 0,194, jika variabel independen *tangible* (X1.1) meningkat secara positif, maka kepuasan nasabah (variabel dependen Y) juga akan meningkat secara konsisten.
- c. Koefisien b2 = 0,210 menunjukkan bahwa jika variabel independen *reliability* (X1.2) meningkat secara positif, maka kepuasan nasabah (variabel dependen Y) juga akan meningkat secara konsisten.
- d. Dengan koefisien b3 = 0,347, jika variabel independen *responsiveness* (X1.3) meningkat secara positif, maka kepuasan nasabah (variabel dependen Y) juga akan meningkat secara konsisten.
- e. Koefisien b4 = 0,078 menunjukkan bahwa jika variabel independen *assurance* (X1.4) meningkat secara positif, maka kepuasan nasabah (variabel dependen Y) juga akan meningkat secara konsisten.
- f. Dengan koefisien b5 = 0,174, jika variabel independen *empathy* (X1.5) meningkat secara positif, maka kepuasan nasabah (variabel dependen Y) juga akan meningkat secara konsisten.

5. Uji Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh simultan variabel tidak terikat terhadap variabel terikat. Dengan melihat perbedaan nilai Fhitung dengan nilai Ftabel untuk menguji hipotesis (Asniar et al., 2023).

Tabel 15. Ringkasan hasil uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	130.174	5	26.035	9.532	.000 ^b
Residual	256.736	94	2.731		
Total	386.910	99			

Sumber: IBM SPSS 26

Dari hasil tabel diatas, dapat diamati bahwa nilai f (hitung) (9,532) melebihi nilai f (tabel) (2,310), dan nilai signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, simpulan yang dapat diambil adalah hipotesis Ha dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan adanya pengaruh positif antara kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji T (Parsial)

Tujuan dari eksperimen ini adalah untuk mengevaluasi potensi pengaruh secara individual antara variabel bebas dengan variabel terikat. pengambilan uji ini bisa berdasarkan nilai signifikansi dan nilai t (hitung). Berikut penjabaran hasilnya:

Tabel 16. Ringkasan hasil uji T (Parsial)

No.	Variabel	T (hitung)	T (tabel)	Signifikansi
1	<i>Tangible</i>	1,089	1,986	0,279
2	<i>Reliability</i>	1,615		0,110
3	<i>Responsiveness</i>	2,776		0,007
4	<i>Assurance</i>	0,611		0,543
5	<i>Emphaty</i>	1,399		0,165

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

Hasil uji t yang tercantum dalam tabel menunjukkan bahwa terdapat empat indikator variabel kualitas layanan yang tidak memiliki dampak, sementara satu indikator variabel memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, yaitu:

- a) *Tangible* memiliki nilai t (hitung) yang lebih kecil dari t (tabel) (1,089 > 1,986) dengan signifikansi sebesar 0,279, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- b) *Reliability* memiliki nilai t (hitung) yang lebih kecil dari t (tabel) (1,615 > 1,986) dengan signifikansi sebesar 0,110, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- c) *Responsiveness* memiliki nilai t (hitung) yang lebih besar dari t (tabel) (2,089 > 1,986)

dengan signifikansi sebesar 0,007, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS terhadap kepuasan nasabah.

- d) *Assurance* memiliki nilai t (hitung) yang lebih kecil dari t (tabel) ($0,611 < 1,986$) dengan signifikansi sebesar 0,543, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, tidak ada pengaruh kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS terhadap kepuasan nasabah.
- e) *Empathy* memiliki nilai t (hitung) yang lebih besar dari t (tabel) ($1,399 < 1,986$) dengan signifikansi sebesar 0,165, yang lebih besar dari 0,05. Ini menandakan bahwa kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

c. Koefisiensi Determinasi

R² yang melambangkan koefisien determinasi, dipergunakan untuk mengukur sejauh mana variasi didalam data yang dapat dijelaskan oleh model statistik. Dalam pengertian lain, R² merupakan perbandingan antara variasi nilai-nilai yang dihasilkan oleh model dengan variasi nilai-nilai dalam data asli. Tujuan utama koefisien determinasi adalah untuk memahami sejauh mana kontribusi variabel tidak terikat (X) terhadap variasi yang ada pada variabel terikat (Y) dalam persamaan regresi tersebut. Semakin tinggi nilai R², semakin besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variasi pada variabel terikat (Sihabudin et al., 2021).

Tabel 17. Ringkasan hasil uji Koefisiensi Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580 ^a	.336	.301	1.653

Sumber: IBM SPSS 26

Dari tabel yang ditampilkan, terlihat bahwa nilai koefisien/R square sebesar 0,336. Angka ini diperoleh melalui perhitungan R² dengan mengalikan 0,580 dengan 0,580, menghasilkan 0,3364 yang dibulatkan menjadi 0,336 atau setara dengan 33,6%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh sebesar 33,6% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis berkontribusi pada sisa persentase yang tersisa.

6. Pembahasan

Hasil pengujian menggunakan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Nilai F hitung yang diperoleh sebesar 9,532, melebihi nilai f (tabel)

sebesar 2,310, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Selanjutnya, analisis t menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dalam variabel kualitas layanan memiliki pengaruh dominan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Nilai t (hitung) sebesar 2,089, melebihi nilai t (tabel) sebesar 1,986, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,007 yang lebih kecil dari 0,05. Adapun pembahasan mengenai hasil yang penulis lakukan dengan yang peneliti sebelumnya lakukan yaitu:

1. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Azzahrah & Amelia, 2021) mengenai pengaruh kualitas pelayanan aplikasi *Maxim* terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Servqual, ditemukan bahwa variabel *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini diindikasikan dengan nilai f (hitung) sebesar 0,436 dengan taraf signifikansi sebesar 0,822, melebihi tingkat signifikansi 0,05. Namun, saat dilakukan uji t pada setiap variabel kualitas layanan, tidak ditemukan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai t (hitung) yang diperoleh lebih kecil dari nilai t (tabel) sebesar 1,660 dengan taraf signifikansi di atas 0,05. Temuan ini berbeda dengan hasil analisis data penulis.
2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Murdianto et al., 2019) mengenai pengaruh layanan aplikasi Go-jek terhadap kepuasan pelanggan di Kota Malang menggunakan metode Servqual, ditemukan bahwa kelima aspek kualitas layanan berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikansi yang signifikan ($0,002 < 0,05$). Selain itu, secara terpisah, variabel *assurance* memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t (hitung) sebesar 3,251 yang melebihi nilai t (tabel) 2,310 dan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan penulis karena menunjukkan adanya satu variabel kualitas layanan yang dominan memengaruhi kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan sebelumnya, metode servqual diterapkan dalam penelitian ini melalui analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini memberikan beberapa penjelasan

mengenai lima dimensi variabel kualitas layanan yang diuji, yaitu:

1. Dari uji t pada dimensi *tangible*, terlihat bahwa nilai t (hitung) sebesar 1,089, yang lebih kecil dari t (tabel) 1,986 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,279 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi tersebut tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Uji t pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa nilai t (hitung) sebesar 1,615, yang lebih kecil dari t (tabel) 1,986 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,110 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi tersebut tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Dari uji t pada dimensi *responsiveness*, ditemukan bahwa nilai t (hitung) sebesar 2,089, yang lebih besar dari t (tabel) 1,986 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$. Ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan dari dimensi tersebut terhadap kepuasan nasabah.
4. Uji t pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa nilai t (hitung) sebesar 0,611, yang lebih kecil dari t (tabel) 1,986 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,543 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi tersebut tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. Berdasarkan uji t pada dimensi *emphaty*, ditemukan bahwa nilai t (hitung) sebesar 1,399, yang lebih kecil dari t (tabel) 1,986 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,165 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi tersebut tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari penjabaran hasil mengenai lima dimensi variabel kualitas layanan dapat disimpulkan bahwa hanya dimensi *responsiveness* dari variabel kualitas layanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah hal ini membuktikan bahwa hipotesis alternative (H_a) : terdapat pengaruh kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS terhadap kepuasan nasabah dapat diterima dan hipotesis nol (H_0) tidak ada pengaruh kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS terhadap kepuasan nasabah ditolak. Dengan tingkat persentase pengaruh sebesar 33,6 %.

REFERENSI

Asniar, N., Prananingrum, D. K., Putra, Z., & Yasir. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bongkar Muat pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Kendari*. 7, 3665–3675. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/>

6259

- Azzahrah, F., & Amelia, L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 59–68. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.849>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (C. I. Gunawan (ed.)). CV IRDH. https://ibtpi.pelitaindonesia.ac.id/1.Artikel/86.Buku_Service_Quality_compressed.pdf
- Juliandi, A., Irfan, Manurung, S., & Satriawan, B. (2016). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS* (R. Franita (ed.); 1st ed.). Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI. https://www.google.co.id/books/edition/Mengolah_Data_Penelitian_Bisnis_Dengan_S/X8xwDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik* (1st ed.). RajaGrafindo Persada.
- Laksono, F. A., Hadi Wijoyo, S., & Perdanakusuma, A. R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(2), 541–549. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Murdianto, Y., Rochmawati, R. I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 603–612. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4170>
- Noviah, S. R. (2022). *Inilah 7 Daftar Asuransi BUMN di Indonesia yang Perlu Diketahui*. Qoala. <https://www.qoala.app/id/blog/asuransi/umum/asuransi-bumn-di-indonesia/#:~:text=Adapun keempat perusahaan asuransi milik,%2C Jamkrindo%2C dan Jasa Raharja.>
- Odja, M. O., Likadja, F. J., Ina, W. T., & Pella, S. I. (2021). Penggunaan Microsoft Excel untuk Kemudahan Pengolahan Data Nilai Hasil Belajar Siswa. *ABDIMAS Jurnal LPPM Undana*, 15(2), 22–29. <https://ejournal.undana.ac.id/index.php/jlppm/article/view/6052>
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2016). *Metode*

- Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (10th ed.). Rajawali Pers.
- Presiden Republik Indonesia. (1981). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1981*. Kementerian Sekretariat Negara RI. https://www.taspen.co.id/tentang-kami#corp_history
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS* (P. C. Ambarwati (ed.); 1st ed.). CV. WADE GROUP. [http://eprints.umpo.ac.id/2851/3/Layout Statistik.pdf](http://eprints.umpo.ac.id/2851/3/Layout%20Statistik.pdf)
- Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 100–108. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>
- Sihabudin, Wibowo, D., Mulyono, S., Kusuma, J. W., Arofah, I., Ningsi, B. A., Saputra, E., Purwasih, R., & Syaharuddin. (2021). *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS* (V. Mandailina, M. Ibrahim, & H. R. P. Negara (eds.); 1st ed.). CV. Pena Persada. <https://dosen.ikipsiliwangi.ac.id/wp-content/uploads/sites/6/2022/02/Full-PDF-Ekonometrika-Dasar-dikompresi.pdf>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). CV. Alfabeta. https://elibrary.stikesghsby.ac.id/index.php?p=show_detail&id=1879&keywords=
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). ANDI OFFSET.
- Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 38–48. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.847>
- Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano. In S. Bambang (Ed.), *Manajemen Kualitas Jasa*. (Cetakan 1). Penerbit Indeks Jakarta. [http://staffnew.uny.ac.id/upload/197907162014041001/pendidikan/BUKU MKJ 2018.pdf](http://staffnew.uny.ac.id/upload/197907162014041001/pendidikan/BUKU%20MKJ%202018.pdf)