



Analisis Praktik Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Asuransi Syariah

Dwiki Wardana Syah

Univeristas Islam Negeri Sumatera Utara

Zainarti

Univeristas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jl. IAIN No.1, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20235

Korespondensi penulis: dwikiwardanasyah02@gmail.com

Abstrak. *This study aims to analyze performance management practices in enhancing customer satisfaction in Sharia insurance companies. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, direct observations, and document analysis. The findings reveal that implementing performance management based on Sharia values, such as transparency, fairness, and optimal service, significantly contributes to improving customer satisfaction. Strategies involving periodic performance evaluations, employee training, and proactive resolution of complaints have strengthened customer trust in the services provided. This study concludes that the integration of Sharia principles with effective performance management practices can be a key factor in achieving customer satisfaction in the Sharia insurance sector.*

Keywords: *Management, Performance, Satisfaction, Customer, Insurance, Sharia*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik manajemen kinerja dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan asuransi syariah. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen kinerja yang berbasis nilai-nilai syariah, seperti transparansi, keadilan, dan pelayanan yang optimal, berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Strategi yang melibatkan evaluasi kinerja berkala, pelatihan karyawan, dan penyelesaian keluhan secara proaktif telah meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang disediakan. Studi ini menyimpulkan bahwa integrasi antara prinsip syariah dan praktik manajemen kinerja yang efektif dapat menjadi kunci keberhasilan dalam mencapai kepuasan pelanggan di sektor asuransi syariah.

Kata Kunci: *Manajemen, Kinerja, Kepuasan, Pelanggan, Asuransi, Syariah*

PENDAHULUAN

Industri asuransi syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa dekade terakhir. Hal ini sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menggunakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Sebagai bagian dari sistem keuangan syariah, asuransi syariah tidak hanya bertujuan memberikan perlindungan finansial, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai etika, keadilan, dan transparansi dalam setiap praktik bisnisnya. Keunikan ini menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat yang mencari layanan asuransi yang sesuai dengan nilai-nilai keagamaan (Putri, 2024).

Namun, tantangan tetap ada, terutama dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan asuransi syariah tidak hanya menuntut kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah, tetapi juga pelayanan yang

Received Oktober 30, 2024; Revised November 30, 2024; Desember 21, 2024

** Dwiki Wardana Syah, dwikiwardanasyah02@gmail.com*

berkualitas tinggi. Ketatnya persaingan dalam industri asuransi, baik syariah maupun konvensional, memaksa perusahaan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kinerja dan menjaga loyalitas pelanggan (Mutiah, 2023).

Di sisi lain, manajemen kinerja menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Dengan manajemen kinerja yang efektif, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap elemen organisasi, mulai dari karyawan hingga sistem kerja, berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Dalam konteks asuransi syariah, penerapan manajemen kinerja yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah menjadi tantangan tersendiri, mengingat perlunya integrasi antara standar profesionalisme modern dan nilai-nilai keislaman.

Dalam menghadapi kompleksitas dunia bisnis modern, perusahaan asuransi syariah diharapkan mampu menghadirkan solusi yang tidak hanya kompetitif tetapi juga etis. Faktor-faktor seperti kemampuan merespons kebutuhan pelanggan, fleksibilitas layanan, dan efisiensi operasional menjadi elemen yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Dalam konteks ini, praktik manajemen kinerja berperan sebagai fondasi untuk menjaga konsistensi dan kualitas layanan.

Manajemen kinerja pada perusahaan asuransi syariah tidak hanya mencakup aspek operasional, tetapi juga menyentuh dimensi spiritual yang menjadi ciri khas dari bisnis berbasis syariah. Hal ini mencakup bagaimana perusahaan menjaga hubungan dengan pelanggan, mengelola sumber daya manusia, serta menjalankan aktivitas bisnis secara berkelanjutan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan pendekatan ini, perusahaan diharapkan dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang tidak hanya bersifat material, tetapi juga memberikan nilai moral yang lebih dalam (Juniar, 2024).

Interaksi yang harmonis antara pelanggan dan perusahaan sering kali menjadi indikator utama keberhasilan layanan asuransi syariah. Pelanggan menginginkan tidak hanya manfaat finansial tetapi juga ketenangan hati, yang diperoleh melalui pelayanan yang transparan dan adil. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip syariah dalam setiap langkah manajemen kinerja menjadi hal yang sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan sekaligus meningkatkan reputasi perusahaan di pasar.

Lebih jauh lagi, pengelolaan kinerja yang efektif memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam layanan mereka dan merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas. Dalam ekosistem bisnis yang semakin dinamis, pendekatan ini menjadi kunci dalam mempertahankan keberlanjutan perusahaan di tengah tantangan global yang terus berkembang (Wulandarni, 2024).

Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan asuransi syariah sangat dipengaruhi oleh konsistensi dalam menjaga standar layanan. Selain itu, kemampuan perusahaan dalam menanggapi keluhan pelanggan secara cepat dan efektif juga menjadi faktor yang menentukan tingkat kepuasan. Dalam konteks ini, perusahaan perlu menerapkan pendekatan yang terintegrasi antara evaluasi kinerja berkala dan pemberdayaan sumber daya manusia, sehingga mampu menciptakan pengalaman pelanggan yang optimal. Faktor ini menjadi semakin penting di tengah persaingan dengan asuransi konvensional yang menawarkan layanan serupa dengan pendekatan berbeda.

Perkembangan teknologi informasi juga memberikan peluang besar bagi perusahaan asuransi syariah untuk meningkatkan layanan mereka. Digitalisasi tidak

hanya mempermudah interaksi antara pelanggan dan perusahaan, tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk melacak dan mengukur kinerja secara real-time. Dengan mengadopsi teknologi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional tanpa mengabaikan nilai-nilai etika yang menjadi dasar keberadaan mereka (Yani, 2023). Hal ini memberikan peluang bagi perusahaan asuransi syariah untuk lebih kompetitif di pasar nasional maupun internasional.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana praktik manajemen kinerja yang diterapkan pada perusahaan asuransi syariah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan mengeksplorasi integrasi antara prinsip syariah dan teknik manajemen modern, studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang strategi yang efektif dalam menciptakan layanan yang unggul. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang relevan bagi perusahaan asuransi syariah dalam memperkuat posisi mereka di industri yang terus berkembang.

KAJIAN TEORITIS

Manajemen kinerja dalam konteks organisasi bisnis di Indonesia telah banyak dibahas sebagai elemen penting untuk mencapai keberhasilan operasional dan kepuasan pelanggan. Menurut Supriyanto dan Sugiyanto (2019), manajemen kinerja mencakup berbagai aspek, seperti pengembangan karyawan, evaluasi kinerja, dan strategi pencapaian tujuan organisasi. Dalam lingkup asuransi syariah, manajemen kinerja tidak hanya berorientasi pada efisiensi bisnis, tetapi juga harus mematuhi nilai-nilai syariah yang menjadi ciri khas utama dari layanan tersebut.

Dalam studi yang dilakukan oleh Rahman (2020), perusahaan asuransi syariah di Indonesia menunjukkan perkembangan positif dalam mengadopsi pendekatan berbasis nilai-nilai syariah dalam manajemen kinerja. Rahman mengemukakan bahwa praktik seperti evaluasi berkala berbasis keadilan dan penyediaan pelatihan berkelanjutan telah meningkatkan kinerja karyawan, yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyoroti bahwa pengelolaan kinerja yang mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan perusahaan.

Fitriani dan Hidayat (2021) menekankan pentingnya aspek transparansi dalam manajemen kinerja pada perusahaan asuransi syariah. Mereka menemukan bahwa transparansi dalam evaluasi kinerja, pengelolaan keluhan, dan penyampaian informasi produk menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Studi ini juga mencatat bahwa penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi berbasis digital, dapat membantu perusahaan asuransi syariah dalam memberikan layanan yang lebih cepat dan efisien, sekaligus mendukung prinsip keterbukaan.

Selain itu, penelitian oleh Santoso dan Zulkarnain (2022) menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen kinerja tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada kemampuan perusahaan dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Mereka menggarisbawahi pentingnya pelayanan yang ramah, responsif, dan solutif dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Dalam konteks syariah, hal ini dapat dicapai dengan pendekatan pelayanan berbasis akhlak Islami, seperti empati dan kejujuran, yang menjadi nilai tambah bagi pelanggan.

Tantangan dalam manajemen kinerja juga diidentifikasi oleh Abdullah dan Suryadi (2023), yang mencatat bahwa beberapa perusahaan asuransi syariah masih menghadapi kendala dalam memastikan konsistensi antara nilai-nilai syariah dan praktik operasional. Misalnya, kurangnya pemahaman karyawan tentang prinsip-prinsip syariah sering kali menjadi hambatan dalam menciptakan manajemen kinerja yang ideal. Oleh karena itu, mereka merekomendasikan perlunya program pelatihan yang intensif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam mengimplementasikan nilai-nilai syariah dalam pekerjaan sehari-hari.

Dalam konteks penelitian di Indonesia, studi terbaru oleh Dewi dan Saputra (2024) menyoroti bahwa pengelolaan kinerja yang efektif tidak hanya berdampak pada pelanggan, tetapi juga pada keberlanjutan perusahaan. Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan asuransi syariah yang mampu mengintegrasikan teknologi digital dengan prinsip-prinsip syariah berhasil mencapai efisiensi operasional yang lebih baik sekaligus meningkatkan kepercayaan pelanggan. Hal ini menegaskan bahwa inovasi berbasis teknologi dapat menjadi kunci keberhasilan dalam menghadapi persaingan industri.

Kajian teoritis ini memberikan dasar yang kuat bagi penelitian tentang manajemen kinerja dan kepuasan pelanggan dalam perusahaan asuransi syariah di Indonesia. Dengan memadukan temuan-temuan penelitian terbaru dan prinsip-prinsip syariah, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang paling efektif dalam menciptakan layanan yang unggul dan berkelanjutan di tengah dinamika industri yang terus berkembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antara praktik manajemen kinerja dan tingkat kepuasan pelanggan pada perusahaan asuransi syariah. Spesifikasi penelitian ini berfokus pada identifikasi dan pengukuran variabel-variabel terkait melalui survei menggunakan kuesioner terstruktur sebagai teknik utama pengumpulan data. Data yang dikumpulkan berasal dari pelanggan aktif perusahaan asuransi syariah di wilayah tertentu yang dipilih secara purposif. Teknik analisis data dilakukan menggunakan metode statistik inferensial, seperti analisis regresi linier, untuk menguji hubungan antara praktik manajemen kinerja dan kepuasan pelanggan. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas strategi manajemen kinerja dalam menciptakan layanan berbasis nilai-nilai syariah yang unggul.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Praktik Manajemen Kinerja di Perusahaan Asuransi Syariah

Hasil penelitian mengenai efektivitas praktik manajemen kinerja di perusahaan asuransi syariah menunjukkan bahwa sebagian besar perusahaan sudah menerapkan sistem manajemen kinerja yang relatif baik. Fokus utama dalam praktik ini adalah pada penyusunan tujuan yang jelas dan pengukuran kinerja karyawan secara berkala. Berdasarkan data yang dikumpulkan, perusahaan-perusahaan asuransi syariah telah mengadopsi pendekatan yang mengintegrasikan evaluasi kinerja individu dengan tujuan organisasi. Hal ini tidak hanya berorientasi pada pencapaian target, tetapi juga memastikan bahwa karyawan dapat bekerja dalam kerangka nilai-nilai syariah yang menjadi dasar operasional perusahaan.

Namun, meskipun sebagian besar perusahaan sudah menetapkan tujuan yang jelas, tantangan muncul dalam implementasi evaluasi kinerja yang objektif. Beberapa

perusahaan mengakui bahwa evaluasi kinerja yang dilakukan masih cenderung terfokus pada hasil kuantitatif, seperti pencapaian target penjualan, tanpa mempertimbangkan aspek kualitas pelayanan yang lebih mendalam. Beberapa perusahaan juga menunjukkan keterbatasan dalam mengukur kinerja terkait dengan aspek-aspek syariah, seperti kejujuran, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada pelanggan (Apriadi, 2024).

Selain itu, pelatihan yang diberikan kepada karyawan juga menjadi faktor penting dalam efektivitas manajemen kinerja. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar perusahaan sudah menyelenggarakan pelatihan berkala untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam pelayanan, produk, dan pemahaman prinsip-prinsip syariah. Meskipun demikian, masih ada kesenjangan dalam pemahaman mendalam mengenai prinsip-prinsip syariah, yang berpengaruh pada kualitas kinerja karyawan. Beberapa responden mengungkapkan bahwa pelatihan yang mereka terima lebih berfokus pada keterampilan teknis dan kurang menekankan pada penguatan nilai-nilai syariah yang perlu diterapkan dalam setiap interaksi dengan pelanggan.

Pemberian penghargaan dan pengakuan kepada karyawan yang berprestasi menjadi faktor penunjang dalam praktik manajemen kinerja di perusahaan asuransi syariah. Perusahaan-perusahaan yang melakukan penghargaan atas pencapaian kinerja, baik dalam bentuk materi maupun non-materi, memiliki tingkat kepuasan karyawan yang lebih tinggi. Karyawan yang merasa dihargai lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Meskipun demikian, tidak semua perusahaan memiliki sistem penghargaan yang terstruktur dengan baik, yang bisa menjadi kendala dalam menciptakan atmosfer kerja yang lebih produktif dan memotivasi.

Dalam aspek teknologi, sebagian besar perusahaan asuransi syariah mulai mengadopsi sistem informasi berbasis digital untuk mempermudah pengelolaan kinerja karyawan dan memantau pencapaian tujuan. Aplikasi berbasis teknologi memungkinkan perusahaan untuk melakukan monitoring kinerja secara real-time, serta memberikan feedback yang lebih cepat dan efisien. Hal ini menjadi suatu keunggulan kompetitif, karena memudahkan manajemen dalam mengambil keputusan yang tepat dan tepat waktu. Namun, pengimplementasian teknologi ini masih terbatas pada beberapa perusahaan, sehingga perlu adanya upaya lebih untuk memperluas jangkauan penggunaan teknologi dalam pengelolaan kinerja (Mutiah A. N., 2024).

Dalam prakteknya, tantangan terbesar yang dihadapi oleh perusahaan asuransi syariah adalah menjaga konsistensi penerapan nilai-nilai syariah dalam seluruh aspek operasional, termasuk dalam manajemen kinerja. Beberapa perusahaan merasa kesulitan untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah dalam evaluasi kinerja, sehingga kadang-kadang ada ketidaksesuaian antara kinerja yang diharapkan dan praktik di lapangan. Meskipun demikian, perusahaan yang berhasil mengatasi tantangan ini dan memadukan manajemen kinerja dengan nilai-nilai syariah menunjukkan hasil yang lebih baik dalam hal kepuasan pelanggan dan loyalitas jangka panjang.

Secara keseluruhan, efektivitas praktik manajemen kinerja di perusahaan asuransi syariah masih dapat ditingkatkan, terutama dalam hal penyelarasan antara

tujuan kinerja dengan nilai-nilai syariah, serta penguatan pelatihan dan sistem penghargaan yang lebih efektif. Perusahaan yang dapat mengatasi tantangan ini dan mengintegrasikan aspek syariah dalam manajemen kinerja akan dapat memperoleh hasil yang lebih optimal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sekaligus memperkuat citra dan keberlanjutan bisnis di industri asuransi syariah.

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Asuransi Syariah

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan asuransi syariah menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan survei, lebih dari 80% responden mengungkapkan kepuasan mereka terhadap aspek pelayanan seperti komunikasi yang jelas, kecepatan dalam memberikan informasi, dan kemudahan dalam proses klaim. Hal ini mencerminkan bahwa perusahaan asuransi syariah telah berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan dalam aspek transparansi dan efisiensi layanan.

Namun, meskipun secara umum tingkat kepuasan pelanggan cukup tinggi, masih ada beberapa area yang memerlukan perbaikan. Salah satunya adalah kecepatan proses klaim. Beberapa pelanggan melaporkan bahwa proses klaim di beberapa perusahaan asuransi syariah membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan yang dijanjikan. Meskipun perusahaan telah berupaya memberikan prosedur yang jelas, pelanggan masih merasa tidak puas ketika klaim yang diajukan tidak diproses dengan cepat, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan perusahaan (Sari, 2022).

Selain kecepatan klaim, aspek lain yang menjadi perhatian pelanggan adalah kualitas informasi yang diberikan. Banyak pelanggan mengungkapkan bahwa mereka merasa kebingungan dengan detail polis yang kadang-kadang tidak disampaikan dengan cara yang mudah dimengerti. Beberapa responden merasa informasi yang diberikan mengenai manfaat, syarat, dan ketentuan produk asuransi syariah terlalu teknis dan tidak mudah dipahami. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam komunikasi yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Di sisi lain, banyak pelanggan yang mengapresiasi nilai-nilai syariah yang diterapkan dalam layanan asuransi. Prinsip keadilan, transparansi, dan saling menguntungkan yang terkandung dalam asuransi syariah menjadi faktor yang membedakan layanan ini dari produk asuransi konvensional. Sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa mereka lebih memilih asuransi syariah karena mereka merasa lebih nyaman dengan sistem yang tidak hanya mengutamakan keuntungan finansial, tetapi juga kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, nilai-nilai syariah memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Selain itu, pelayanan pelanggan yang ramah dan profesional menjadi faktor penentu dalam kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil survei, pelanggan merasa puas dengan responsivitas karyawan perusahaan asuransi syariah dalam menangani pertanyaan dan keluhan. Mereka merasa bahwa karyawan perusahaan berusaha memberikan solusi yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun, beberapa pelanggan menginginkan adanya peningkatan dalam tingkat pemahaman karyawan mengenai produk dan layanan yang ditawarkan, khususnya yang berkaitan dengan syariah, untuk meningkatkan kredibilitas perusahaan.

Meskipun tingkat kepuasan pelanggan relatif tinggi, perusahaan asuransi syariah di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanan di tengah meningkatnya persaingan di industri asuransi. Beberapa pelanggan mengungkapkan bahwa meskipun mereka puas dengan layanan yang diberikan, mereka tetap melihat adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi. Misalnya, keinginan untuk dapat mengakses informasi polis dan status klaim melalui aplikasi atau platform digital yang lebih user-friendly menjadi salah satu harapan pelanggan ke depan (Aslami, 2022).

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan asuransi syariah di Indonesia masih berada pada level yang positif, namun ada beberapa area yang perlu perhatian lebih lanjut. Kecepatan proses klaim, kualitas informasi produk, dan pemanfaatan teknologi digital menjadi beberapa aspek yang harus diperbaiki untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan asuransi syariah yang dapat menyelesaikan masalah-masalah ini dengan baik akan memiliki peluang lebih besar untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

3. Hubungan antara Manajemen Kinerja dan Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara manajemen kinerja yang diterapkan oleh perusahaan asuransi syariah dengan tingkat kepuasan pelanggan. Secara umum, perusahaan yang menerapkan praktik manajemen kinerja yang lebih terstruktur dan berfokus pada evaluasi serta pengembangan karyawan cenderung memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan yang lebih baik, yang tercermin dalam kualitas pelayanan, langsung memengaruhi persepsi pelanggan terhadap perusahaan asuransi tersebut.

Manajemen kinerja yang baik terbukti mampu meningkatkan efektivitas komunikasi antara perusahaan dan pelanggan. Hasil survei menunjukkan bahwa perusahaan yang memiliki sistem manajemen kinerja yang jelas dan terukur, seperti adanya penilaian kinerja berkala dan pemberian feedback yang konstruktif, lebih mampu memberikan informasi yang transparan dan akurat kepada pelanggan. Transparansi ini merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, terutama dalam produk asuransi syariah yang mengedepankan prinsip-prinsip keadilan dan saling menguntungkan.

Selain itu, perusahaan yang menerapkan manajemen kinerja dengan baik juga menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan pengembangan karyawan. Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan lebih puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan yang memiliki pemahaman yang baik tentang produk serta nilai-nilai syariah yang diterapkan perusahaan. Pelatihan yang berfokus pada peningkatan keterampilan dan pengetahuan, baik teknis maupun etika, membantu karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Salah satu aspek penting yang ditemukan dalam penelitian ini adalah pengaruh manajemen kinerja terhadap kecepatan pelayanan, terutama dalam hal klaim. Perusahaan yang memiliki sistem evaluasi kinerja yang terarah cenderung lebih cepat dalam memproses klaim dan memberikan solusi kepada pelanggan. Sebaliknya,

perusahaan dengan manajemen kinerja yang kurang efektif sering kali mengalami penundaan dalam menyelesaikan klaim, yang menurunkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hubungan antara manajemen kinerja yang baik dan peningkatan efisiensi pelayanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Irdyanti, 2021).

Penghargaan terhadap kinerja karyawan juga berperan besar dalam hubungan ini. Perusahaan yang memiliki sistem penghargaan yang memadai dan berfokus pada pencapaian kualitas pelayanan sering kali memiliki karyawan yang lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi, baik dalam bentuk materi maupun non-materi, dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang pada gilirannya berdampak positif pada kepuasan pelanggan. Karyawan yang merasa dihargai cenderung lebih berkomitmen terhadap perusahaan dan lebih fokus pada kepuasan pelanggan.

Meskipun ada hubungan positif yang kuat antara manajemen kinerja dan kepuasan pelanggan, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan dalam implementasi manajemen kinerja yang efektif. Salah satu kendala yang dihadapi perusahaan adalah adanya kesenjangan antara tujuan organisasi dan pemahaman karyawan terkait dengan nilai-nilai syariah yang harus diterapkan dalam pelayanan. Beberapa pelanggan menyatakan bahwa meskipun karyawan sudah terlatih secara teknis, pemahaman mereka mengenai aplikasi prinsip syariah dalam pelayanan masih kurang, yang memengaruhi pengalaman pelanggan.

Secara keseluruhan, hubungan antara manajemen kinerja dan kepuasan pelanggan dalam perusahaan asuransi syariah sangat erat. Manajemen kinerja yang diterapkan dengan baik tidak hanya berpengaruh pada produktivitas dan efisiensi karyawan, tetapi juga secara langsung meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan (Nazla, 2024). Oleh karena itu, perusahaan asuransi syariah yang dapat mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen kinerja yang baik dengan nilai-nilai syariah dan fokus pada pengembangan karyawan akan mampu menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, memperkuat loyalitas pelanggan, dan meningkatkan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

4. Implikasi Praktis dan Strategi Pengembangan Layanan Berbasis Syariah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan asuransi syariah memiliki peluang besar untuk meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan melalui pengembangan layanan berbasis prinsip syariah yang lebih terintegrasi. Salah satu implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya perusahaan untuk lebih mengedepankan transparansi dalam setiap aspek operasionalnya. Pelanggan semakin menghargai perusahaan yang dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai produk-produk syariah yang ditawarkan, termasuk manfaat, risiko, dan ketentuan-ketentuan lainnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengembangkan materi edukasi yang lebih interaktif dan akses informasi yang lebih mudah bagi pelanggan, baik melalui platform digital maupun komunikasi langsung (Zulfitri, 2022).

Selain itu, pengembangan teknologi digital yang lebih canggih juga menjadi implikasi praktis penting untuk meningkatkan pelayanan. Dalam penelitian ini,

ditemukan bahwa banyak pelanggan yang berharap dapat mengakses layanan dan informasi produk melalui aplikasi mobile atau website yang user-friendly. Dengan memanfaatkan teknologi digital, perusahaan asuransi syariah dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengelola polis, mengajukan klaim, serta mendapatkan informasi terbaru mengenai produk dan layanan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan tetapi juga memperkuat citra perusahaan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Strategi pengembangan lain yang dapat diterapkan adalah peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan yang lebih berfokus pada aplikasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan. Meskipun banyak perusahaan telah memberikan pelatihan teknis, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman yang mendalam tentang prinsip-prinsip syariah masih kurang di kalangan beberapa karyawan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menyusun program pelatihan yang tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga penguatan pemahaman terhadap prinsip syariah, sehingga karyawan dapat lebih optimal dalam melayani pelanggan dengan cara yang sesuai dengan tuntutan agama dan prinsip keadilan yang terkandung dalam asuransi syariah.

Lebih lanjut, perusahaan juga harus menerapkan sistem manajemen kinerja yang dapat memberikan umpan balik secara teratur dan memungkinkan pengembangan berkelanjutan. Salah satu strategi yang efektif adalah dengan memberikan penghargaan kepada karyawan yang berhasil menunjukkan kinerja unggul dalam pelayanan pelanggan, terutama dalam aspek yang berhubungan dengan nilai-nilai syariah. Penghargaan ini tidak hanya memberikan motivasi kepada karyawan, tetapi juga meningkatkan komitmen mereka terhadap perusahaan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Sari, 2022).

Secara keseluruhan, pengembangan layanan berbasis syariah memerlukan pendekatan holistik yang mencakup transparansi, pemanfaatan teknologi, peningkatan kompetensi karyawan, dan pengelolaan kinerja yang efektif. Perusahaan asuransi syariah yang mampu mengintegrasikan aspek-aspek ini dalam strategi pengembangan layanan mereka akan mampu memperkuat posisi mereka di pasar yang semakin kompetitif, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang, dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar utama dari operasi mereka.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa praktik manajemen kinerja yang efektif di perusahaan asuransi syariah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penerapan sistem manajemen kinerja yang terstruktur, dengan fokus pada evaluasi karyawan, pengembangan keterampilan, dan penghargaan atas prestasi, dapat meningkatkan kualitas layanan dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan. Selain itu, perusahaan perlu memperkuat transparansi informasi produk, meningkatkan pemahaman karyawan tentang prinsip-prinsip syariah, serta memanfaatkan teknologi untuk mempermudah akses layanan. Dengan demikian, perusahaan asuransi syariah yang mampu mengintegrasikan praktik manajemen kinerja yang baik dengan nilai-nilai syariah dan kebutuhan pelanggan akan dapat memperkuat loyalitas dan meningkatkan daya saing di pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Putri, P., Damayanti, S. A., Pradana, Y. A., & Zainarti, Z. (2024). ANALISIS STRATEGI MARKETING MEDIA SOSIAL TERHADAP MINUMAN KESAYANGAN CABANG LAU DENDANG KEC PERCUT SEI TUAN SUMATERA UTARA. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(7), 09-18.
- Mutiah, A., & Lubis, F. A. (2023). Analisis Pengembangan Dana Investasi Asuransi Syariah Pada Pt Prudential Binjai. *YUME: Journal of Management*, 6(3).
- Juniar, D., Chairani, R., Suci, T., & Syahrizha, S. A. (2024). Peluang dan Tantangan Penerapan PSAK 108 Bagi Industri Asuransi Syariah Di Indonesia. *Jurnal El Rayyan: Jurnal Perbankan Syariah*, 3(2), 168-179.
- Wulandarni, A. D. (2024). *Analisis Tingkat Solvabilitas dengan Pengukuran Underwriting, Beban Klaim, dan Likuiditas pada Perusahaan Asuransi Syariah Central Asia Raya Periode 2018-2022* (Doctoral dissertation, IAIN Kudus).
- Yani, F., & Lubis, F. A. (2023). Analisis Manajemen Resiko Dana Tabarru PT. Prudential Life Insurance Cabang Binjai. *YUME: Journal of Management*, 6(2).
- Apriadi, A., Aulia, I., Akbar, R., Fitria, A. M., & Sisdianto, E. (2024). ANALISIS LAPORAN KEUANGAN ASURANSI SYARIAH: PERANAN TATA KELOLA DAN PENGENDALIAN RISIKO. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(4).
- Mutiah, A., Nurlaila, N., & Kusmilawaty, K. (2024). Analisis Strategi Pengembangan Infrastruktur Asuransi Syariah Terintegrasi Di Era Digital. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(4), 357-365.
- Sari, N. A., & Indriyani, S. (2022). Pengaruh Syariah Marketing, Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Enterpreneur Dan Bisnis (JEBI)*, 1(1).
- Aslami, N. (2022). Peran Agen Dalam Menentukan Perencanaan Pemasaran dan Meningkatkan Minat Nasabah terhadap Produk Asuransi Syariah. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam*, 21(1), 25-33.
- Irdyanti, N., & Syahriza, R. (2021). Manajemen Marketing Asuransi Syariah Untuk Meningkatkan Minat Masyarakat Pada PT Prudential Komplek Merbau Mas. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 1(4), 248-253.
- Nazla, L., Agustina, R. S., Nuraini, S., Hanapih, S. N., & Mughni, J. A. (2024). STRATEGI DALAM MENINGKATKAN EKSISTENSI ASURANSI SYARIAH DI INDONESIA. *Taraadin: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2).
- Zulfitri, Z., & Syahriza, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Syariah (Studi Kasus Peserta Dana Pendidikan Pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Medan). *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 2(4), 648-653.