BAB IV

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. *Company Profile* PT Sun Life Financial Indonesia

Sun Life Financial berdiri pada tahun 1871 di Toronto, Canada, sebagai salah satu perusahaan Asuransi Jiwa terkemuka di Canada. Sun Life Financial berkantor pusat di Toronto, Canada. Sun Life Financial merupakan salah satu perusahaan asuransi yang terbesar di Canada (*Asset Under Management*). Sun Life Financial bergerak di bidang Asuransi Jiwa dan Wealth Management (Pengelolaan asset/ kekayaan). Sun Life Financial berada di 4 benua yaitu Asia, Amerika, Eropa, dan Australia. Sun Life Financial merupakan perusahaan yang sangat besar dan dinamis, yang tersebar di 17 negara, dan memiliki lebih dari 300 cabang serta lebih dari 8 juta orang nasabah di seluruh dunia. Sun Life Financial adalah organisasi penyedia layanan jasa keuangan

internasional terkemuka yang berpusat di Toronto, Canada yang menyediakan berbagai macam produk jasa keuangan dan proteksi untuk nasabah individu dan korporasi. Sun Life Financial termasuk sebagai perusahaan Global FTSE4Good Index sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2001. Global FTSE4Good Index merupakan daftar perusahaan-perusahaan yang menjalankan program tanggung-jawab sosial dengan baik. Jaringan operasional internasional dari Sun Life Financial diantaranya yaitu Kanada, Amerika Serikat, Inggris, Irlandia, Hong Kong, Filipina, Jepang, Indonesia, India, Cina, dan Bermuda. Sun Life Financial berpengalaman lebih dari 100 tahun di pasar Asia. Langkah Sun Life Financial di Hong Kong dimulai pada tahun 1892, kemudian dilanjutkan di Filipina pada tahun 1895.

PT Sun Life Financial Indonesia mulai beroperasi di Indonesia pada 1995, PT Sun Life Financial Indonesia selalu berupaya untuk membantu masyarakat

Indonesia mencapai kemapanan finansial dan menjalani hidup yang lebih sehat, dengan menyediakan berbagai solusi proteksi dan pengelolaan kekayaan. Sun Life Financial merupakan suatu perusahaan penyedia layanan jasa keuangan internasional terkemuka yang telah membangun kekuatan selama lebih dari 140 tahun. Sun Life Financial telah memahami bahwa sejak awal perjalanan panjang yang penuh dengan pelajaran berharga. Setelah sekian lama, komitmen Sun Life Financial kepada nasabah tidak pernah berubah . Sun Life Financial ingin memberikan rasa aman dan tenang kepada nasabah untuk mencapai kesejahteraan dengan kemapanan finansial. Hal ini lah yang mendasari setiap langkah Sun Life Financial.

Sun Life Financial Indonesia terus melakukan berbagai perubahan dalam meningkatkan pelayanannya. PT. Sun Life Financial Indonesia sebagai perusahaan jasa keuangan profesional hadir

dengan misi membantu keluarga mencapai kemapanan finansial. Terwujudnya kemapanan kemapanan finansial memerlukan proses jangka panjang dan untuk mencapainya terdapat tiga aspek penting yaitu perlindungan, tabungan, dan investasi. Dengan dihadirkannya ragam produk dan layanan yang dilengkapi dengan aspek tersebut, diharapkan dapat membantu masyarakat luas dalam menyusun perencanaan keuangan yang matang, sehingga idaman sebuah masa depan yang cerah dan terencana dengan kemapanan finansial dapat tercapai dengan maksimal.

Kini PT. Sun Life Financial Indonesia telah melayani masyarakat di kota-kota besar yang tersebar di seluruh Indonesia antara lain: Jakarta, Medan, Pekanbaru, Batam, Padang, Jambi, Palembang, Lampung, Bogor, Cianjur, Bandung, Cirebon, Tasikmalaya, Semarang, Purwokerto, Pekalongan, Magelang, Wonosobo, Solo, Kudus, Malang, Surabaya, Denpasar, Makasar, Manado, Sorong, dan

Batam. Sun Life Financial Indonesia merupakan anak perusahaan dari **Sun Life Financial Group of Companies** yang merupakan penyedia jasa keuangan internasional yang memiliki berbagai macam produk dan servis untuk perlindungan dan akumulasi kekayaan bagi keluarga dan *Coorporate*. Sun Life Financial merupakan yang terbesar di Canada dan menjadi salah satu perusahaan asuransi jiwa yang berada dalam kelompok rating tertinggi di Amerika Utara dan dunia.

Pada maret 2002, Sun Life Financial Indonesia telah mencapai *Risk Based Capital* (RBC) sebesar 138 %, lebih tinggi dari ketentuan pemerintah yakni sebesar 75 % pada tahun 2002. Kinerja Sun Life Financial Indonesia dari tahun 2000 hingga 2001 mencatat pertumbuhan yang menggembirakan, seperti total asset yang meningkat dari Rp. 364 miliyar menjadi Rp. 460 miliyar, sedangkan pendapatan total premi dari Rp. 123 miliyar menjadi Rp. 165 miliyar.

Dengan kekuatan serta prestasi yang dimiliki, maka Sun Life Financial Indonesia mulai dari tahun 2002 memantapkan posisinya dengan semboyan ***"Plan Your Future"*** serta akan selalu setia membantu anda menuju kemapanan financial.[1]

Sun Life Finansial Syariah memiliki produk unggulan yaitu, produk dana pendidikan, dana pensiun, kesahatan pasca pensiun, investasi, dan wakaf. Dari kelima produk tersebut yang paling banyak dimintai dan yang paling banyak ada dalam permasalahan sekarang adalah produk dana pendidikan. Dimana para orangtua sulit mengatur uangnya bahkan untuk pendidikan anaknya ke jenjang yang lebih tinggi lagi. Keluhan dari banyak peserta yang mengikuti dana pendidikan ini adalah mereka tidak bisa menabung sebagian uang mereka untuk jangka panjang, bahkan mereka belum mengerti

[1] Sun Life Finansial Indonesia, *Tentang Kami*, https://www.sunlife.co.id/tentangkami. html, (diakses pada hari minggu 12 November 2018 pukul 22.39 WIB).

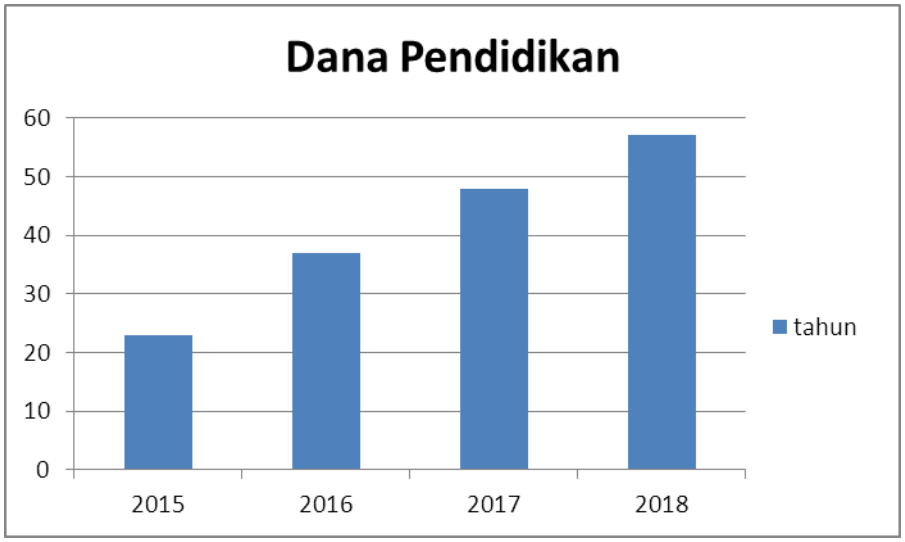
manfaat dari produk dana pendidikan ini. Oleh sebab itu, kualitas layanan yang ada di Sun Life Finansial syariah khususnya untuk dana pendidikan lebih unggul dibanding produk yang lain.

Keunggulan-keunggulan yang ada pada produk dana pendidikan pada PT Sun Life Finansial Syariah:

1. Pemilik polis bisa atas nama orangtua laki-laki atau anak yang tertanggung itu sendiri.
2. Dana hanya bisa digunakan untuk dana pendidikan sanak saja.
3. Jika orangtua meninggal sebelum polis jatuh tempo, pembayaran premi selanjutnya akan dibayarkan oleh PT Sun Life Finansial Syariah.
4. Dalam produk dana pendidikan didalamnya sudah ada jaminan khusus jika terjadi meninggal akibat kecelakaan sebesar 100jt.

5. Anak bisa masuk perguruan tinggi manapun yang diinginkan sesuai dengan jumlah premi yang didapat.

Berikut adalah grafik tentang peningkatan kualitas layanan disertai peningkatan jumlah pesertanya.



Pada setiap tahunnya perusahaan Sun Life Finansial Syariah selalu meningkatkan kualitas layanannya sehingga semakin baik kualitas layanan yang ada semakin puas juga pesertanya, sehingga semakin bertambah peserta

dana pendidikan yang ada pada PT Sun Life Financial Syariah setiap tahunnya.

2. Visi dan Misi PT Sun Life Financial Syariah

Misi, visi, dan nilai-nilai yang Sun Life Financial miliki adalah hal terpenting perusahaan ini. Komitmen tersebut menggerakkan Sun Life Financial untuk maju ke depan dan menjadi pedoman pada setiap keputusan yang diambil. Mulai dari budaya perusahaan, hingga seluruh produk dan layanan yang Sun Life Financial tawarkan ke seluruh dunia. Sun Life Financial adalah perusahaan yang mendedikasikan diri untuk keberhasilan finansial setiap nasabah.[2]

3. Makna Logo PT Sun Life Financial Syariah

PT. Sun life Financial Indonesia hadir di Indonesia sejak tahun 1995, Sun Life Financial Indonesia terus melakukan berbagai perubahan dalam meningkatkan pelayanannya. Dengan logo yang mengambil visual

[2] Sun Life Finansial Indonesia, *Tentang Kami*, https://www.sunlife.co.id/tentangkami. html, (diakses pada hari minggu 12 November 2018 pukul 22.42 WIB).

"Matahari dan Bumi", Sun Life Financial Indonesia bertekad mewujudkan filosofi dari logo baru tersebut yakni menyinari, menghimpun energi, menciptakan pertumbuhan, terencana dan menepati janji.[3]

B. Deskripsi Responden Penelitian

1. Usia Responden

Adapun, data mengenai usia responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

[3] Sun Life Finansial Indonesia, *Tentang Kami*, https://www.sunlife.co.id/tentangkami. html, (diakses pada hari minggu 12 November 2018 pukul 22.45 WIB).

Tabel 4.1

Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	>50 Tahun	10	20%
2.	40-50 tahun	24	48%
3.	30-40Tahun	16	32%
Total		**50**	**100%**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Prime

2. Jenis Kelamin

Berikut ini adalah data jenis kelamin responden pada penelitian ini:

Tabel 4.2

Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Perempuan	15	30%
2.	Laki-laki	35	70%
Total		**50**	**100%**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

C. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung > r tabel)

dan nilai positif, maka instrumen pertanyaan atau dinyatkan valid. Rumus mencari r tabel adalah dengan mencari terlebih dahulu *degree of freedom* (df) = n – 2 dengan taraf signifikan 5% (dalam hal ini n adalah jumlah sampel). Diketahui, df = 50 – 2 = 48 dan alpha = 0,05 dengan uji dua sisi, didapat nilai r table 0,275.

Gambar 4.2

Hasil Uji Validitas

Variabel Kualitas Layanan (X)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.792	>0.273	Valid
2	0.703	>0.273	Valid
3	0.755	>0.273	Valid
4	0.843	>0.273	Valid
5	0.854	>0.273	Valid
6	0.892	>0.273	Valid
7	0.788	>0.273	Valid
8	0.717	>0.273	Valid
9	0.768	>0.273	Valid
10	0.789	>0.273	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

Dari data di atas diketahui bahwa nilai r hitung pada setiap pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari nilai r table, pada taraf signifikan 0,05 sehingga

dapat diperoleh nilai r tabel yaitu 0,275. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan variabel X adalah valid.

Gambar 4.3
Hasil Uji Validitas Instrumen
Variabel Tingkat Kepuasan Peserta (Y)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.675	>0.273	Valid
2	0.686	>0.273	Valid
3	0.706	>0.273	Valid
4	0.727	>0.273	Valid
5	0.275	>0.273	Valid
6	0.811	>0.273	Valid
7	0.796	>0.273	Valid
8	0.843	>0.273	Valid
9	0.857	>0.273	Valid
10	0.733	>0.273	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

Dari data di atas diketahui bahwa nilai r hitung pada setiap pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari nilai r table, pada taraf signifikan 0,05 sehingga dapat diperoleh nilai r tabel yaitu 0,275. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan variabel Y adalah valid.

Oleh karena itu, berdasarkan analisis sebagaimana dijelaskan di atas, dapat disimpulkan

bahwa uji validitas yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan (variabel X) dan tingkat kepuasan peserta (variabel Y) pada penelitian ini adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Sebagaimana dijelaskan pada bab tiga, uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha (α), sebagai berikut:

Gambar 4.4

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,936	,935	10

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS

Berdasarkan hasil uji statistik Cronbach Alpha variable kualitas layanan, diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha variabel kualitas layanan (variabel X) adalah 0,936, lebih besar dari 0,70 (0,936 > 0,70). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (variabel X) adalah reliabel.

Sedangkan, untuk variabel tingkat kepuasan peserta (variabel Y) didapatkan hasil uji statistik Cronbach Alpha sebagai berikut:

Gambar 4.5
Hasil Uji Reliabilitas
Variabel Kepuasan Peserta

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,877	,892	10

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

Berdasarkan *output* data di atas diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha variabel tingkat kepuasan peserta (variabel Y) adalah 0,877, lebih besar dari 0,70 (0,877 > 0,70). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan peserta (variabel Y) adalah reliabel.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil uji statistik Cronbach Alpha sebagaimana dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabel pada variabel kualitas

layanan (variabel X) dan variabel kepuasan peserta (variabel Y) adalah reliabel (handal).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Gambar 4.6

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,60424138
Most Extreme Differences	Absolute	,143
	Positive	,076
	Negative	-,143
Kolmogorov-Smirnov Z		1,013
Asymp. Sig. (2-tailed)		,256

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

Dari tabel diatas, berdasarkan uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai KSZ sebesar 1.013 dan Asymp.Sig. sebesar 0.256 memiliki nilai lebih besar dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal dan model regresi tersebut

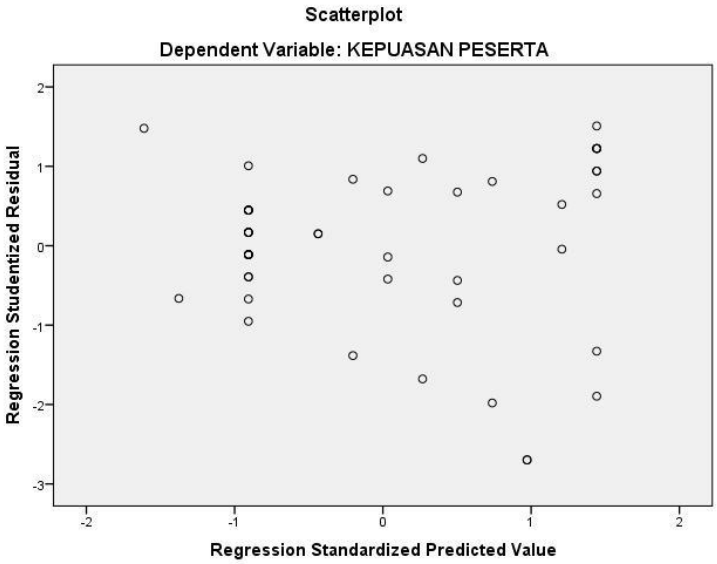
layak dipakai untuk memprediksi variabel X yaitu kualitas layanan.

4. Uji Heteroskedastisitas

Sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati grafik Scaterplot, sebagai berikut:

Gambar 4.7

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

Berdasarkan grafik Scaterplot di atas, diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Gambar 4.8

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,272	5,384		3,208	,002
	KUALITAS LAYANAN	,528	,122	,529	4,323	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS

Berdasarkan gambar diatas dapat diperoleh perasamaan regresi sederhana yaitu:

Y= a+Bx

Y= 17.272+0.528X+e

Dimana: Y= Kepuasan peserta

X= Kualitas Layanan

` a= Konstantsa

b= Koefisien

a. Nilai koefisien konstanta sebesar 17.272 artinya jika kualitas layanan (X) nilainya 0 (tidak ada kualitas), maka kepuasan peserta dana pendidikan pada Sun Life Finansial Syariah (Y) sebesar 17.272 satuan.

b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan (X) 0.528 artinya jika kualitas layanan mengalami kenaikan 1 poin, maka tingkat kepuasan peserta dana pendidikan pada PT Sun Life Finansial Syariah akan mengalami kenaikan sebesar 0.354%.

6. Uji Koefisien Korelasi

Sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya, hasil uji koefisien korelasi dapat dilihat dari *output* Model Summary SPSS, pada kolom R. Diketahui *output* Model Summary sebagai berikut:

Gambar 4.9

Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,529[a]	,280	,265	3,642	1,625

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

Berdasarkan *output* data SPSS di atas, diketahui nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.529 terletak pada interval 0.40 – 0.599. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara kualitas layanan (variabel X) dan kepuasan peserta dana pendidikan (variabel Y).

7. Uji Koefisien Determinasi ($R^{2)}$

Berdasarkan data SPSS diperoleh nilai Koefisien determinasi sebagai berikut:

Gambar 4.10

Hasil Uji Koefisien Determinasi ($R^{2)}$

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,529[a]	,280	,265	3,642	1,625

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

Diperoleh nilai Koefisien Determinasi (R^2) yakni, 0,280 = 28 %. Nilai tersebut menunjukkan, bahwa variabel kualitas layanan (variabel X) mempengaruhi variabel kepuasan peserta dana pendidikan (variabel Y) sebesar 28%. Dan sisanya 72% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

8. Uji Hipotesis (Uji t)

Dengan kriteria pengujian hipotesis sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya, hasil uji hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.11

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,272	5,384		3,208	,002
	KUALITAS LAYANAN	,528	,122	,529	4,323	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS.

Uji t adalah cara yang dipakai untuk mengetahui apakah hipotesis dalam penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian ini atau tidak. Dengan pengujian dua arah maka taraf signifikansinya adalah 10%:2=5% atau 0.05 (0.05:2=(0.025) dan hasil t tabel sebesar 2.011 dan nilai t hitung sebesar 4.323 (4.323>2.011) dengan derajat bebas (df)= n-k-l maka (df=50-1-1=48) dengan taraf signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05). Maka hal ini dinyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan (X) terhadap kepuasan peserta (Y).