



**PENGARUH INOVASI POLIS ASURANSI SYARIAH BERBASIS  
TELEMATIKA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PT.  
ALLIANZ SYARIAH)**

**THE EFFECT OF TELEMATICS-BASED SHARIA INSURANCE POLICY  
INNOVATION ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY OF PT.  
ALLIANZ SYARIAH)**

**Muhammad Husni Mubaraq<sup>1a</sup>, R. Ali Pangestu<sup>1</sup>, Muhammad Amin<sup>1</sup>**

<sup>1a</sup>Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam dan Pendidikan Guru,  
Universitas Djuanda

Korespondensi: Muhammad Husni Mubaraq([husnimubaraq67@gmail.com](mailto:husnimubaraq67@gmail.com))

<sup>1</sup>Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam dan Pendidikan Guru,  
Universitas Djuanda

**Abstrak**

Kemajuan teknologi informasi dan telematika memberikan manfaat dan kemudahan bagi nasabah asuransi syariah dalam membeli asuransi dan membayar premi. Konsep kontrak asuransi tanpa kertas telah dikembangkan selama beberapa tahun. Telematika sebagai teknologi pemrosesan data melibatkan pemrosesan, pengumpulan, pengorganisasian, penyimpanan, dan manipulasi data untuk menghasilkan informasi yang berkualitas tinggi, relevan, akurat, dan tepat waktu yang memenuhi kebutuhan pribadi, bisnis, dan pemerintahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana inovasi berbasis telematika dalam kontrak asuransi syariah berdampak pada kepuasan pelanggan PT. Asuransi Allianz Telematika merupakan singkatan dari Telecommunication and Computer Science yang memadukan konsep komputasi dan komunikasi, serta dikenal sebagai teknologi hybrid baru yang lahir dari perkembangan teknologi digital. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan manfaat. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) dan nilai Fhitung sebesar 27,840 (lebih besar dari F Tabel 3.09 menyimpulkan bahwa hipotesis H1 dan H2 diterima, menunjukkan bahwa variabel X mempengaruhi variabel Y secara simultan Analisis ini menunjukkan bahwa telematika mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

---

Kata kunci: Inovasi polis asuransi, Kepuasan Nasabah, Teknologi informasi, Polis asuransi berbasis telematika.

---

### **Abstract**

*Advances and innovations in technology and information (telematics) make it superior and easy for Sharia insurance customers in the process of purchasing Sharia insurance policies and paying premiums. The implementation of insurance policies at Paperless has been popular for several years. The advancement of information technology and telematics provides benefits and convenience for sharia insurance customers in purchasing insurance and paying premiums. The concept of paperless insurance contracts has been developed for several years. Telematics as a data processing technology involves processing, collecting, organizing, storing, and manipulating data to produce high-quality, relevant, accurate, and timely information that serves personal, business, and government needs. The purpose of this study is to assess how telematics-based innovations in sharia insurance contracts impact customer satisfaction at PT. Asuransi Allianz Telematics stands for Telecommunication and Computer Science which combines the concepts of computing and communication, and is known as a new hybrid technology born from the development of digital technology. This study uses a quantitative approach to obtain data with specific goals and benefits. The results of the study showed a significance value of 0.000 (less than 0.05) and an F count value of 27.840 (greater than F Table 3.09 concludes that the H1 and H2 hypotheses are accepted, indicating that variable X affects variable Y simultaneously. This analysis shows that telematics has a significant positive effect on customer satisfaction.*

***Keywords:** Insurance policy innovation, Customer Satisfaction, Information technology, Telematics-based insurance policies.*

---

## **PENDAHULUAN**

Asuransi merupakan perusahaan non bank. Asuransi memiliki peran yang sama seperti bank, akan tetapi beroperasi dalam sektor layanan jasa yang ditujukan untuk masyarakat harus menghadapi berbagai kemungkinan yang muncul di masa depan (Agrianto, 2014). Secara teori semua prinsip dasar dalam perusahaan asuransi tidak terpisahkan dari semangat sosial dan saling membantu satu sama lain (Ichsan, 2016). Sebagai manusia biasa, kita tentu tidak bisa memprediksi semua resiko yang mungkin muncul dalam kehidupan, misalnya dalam dunia bisnis, resiko kerusakan hal yang tidak terduga lainnya bisa saja terjadi. Untuk menghadapi semua kemungkinan baik yang positif maupun yang negatif, perlu diambil langkah-langkah pencegahan agar tidak akan menimbulkan kerugian yang besar. Oleh karena itu, resiko di tanggung perusahaan sehingga menjadi salah satu solusi untuk mengalihkan resiko adalah menggunakan jasa

perusahaan asuransi, yang dapat mengatasi masalah tersebut (Fauzi et al., 2022). Pertumbuhan industri asuransi syariah terlihat sangat pesat di berbagai belahan dunia. Asuransi dengan setatus hukum yang sesuai, berlandaskan prinsip tolong-menolong dan bebas riba, merupakan pilihan yang baik bagi mereka yang menginginkan bertansaksi ekonomi yang halal. Dukungan masyarakat terhadap sistem ekonomi syariah dapat mempercepat perkembangan asuransi syariah (Sula, 2004)2011).

Adanya kemajuan dan inovasi teknologi pada lembaga asuransi syariah berdampak positif pada perusahaan, seperti memudahkan dalam menjangkau nasabah, serta memberikan kemudahan saat melakukan berbagai transaksi, misalnya pembayaran premi, pengajuan klaim dan pembelian asuransi syariah (Agustina & Suganda, 2022).

Kemajuan teknologi dan informasi (telematika) menjadikan keunggulan dan kemudahan bagi nasabah asuransi syariah dalam

melakukan proses pembelian polis asuransi syariah dan pembayaran premi karena tidak perlu lagi mengunjungi kantor asuransi syariah karena nasabah dapat memilih dan membeli polis sesuai kebutuhan melalui *platform online* asuransi syariah (Nuranggraeni, n.d. 2021). Setiap negara akan selalu mengalami perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Tentunya hal ini telah menjadi rahasia umum, perkembangan yang lebih pesat biasanya selalu terjadi pada bidang komunikasi.

Asuransi konvensional dengan asuransi syariah memiliki perbedaan prinsip. Hal ini dapat dilihat dari konsep kerja, hubungan kontraktual dan penetapan hak serta kewajiban setiap pihak (Winarno, 2015). Mekanisme asuransi syariah menerapkan 8 prinsip-prinsip syariah yang menjadikan pedoman pelaksanaannya, prinsip-prinsip seperti tauhid (takwa), keadilan, tidak ada ketidakadilan, taawun (gotong royong), amanah, suka cita, dan *kidma* (pelayanan yang baik), serta pembatasan unsur *gharar*, *maisir*, dan *riba*, juga menjadi bagian penting. Asuransi syariah dalam pelaksanaannya, sejumlah perusahaan asuransi syariah yang telah mengaplikasikan prinsip-prinsip tersebut dengan efektif, tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. (Priyatno et al., 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai asuransi syariah maka dapat disimpulkan asuransi syariah adalah suatu kesepakatan atau usaha tolong menolong dalam mencegah kejadian yang tidak diinginkan. Asuransi syariah lebih mengedepankan prinsip-prinsip Islam dalam melakukan transaksi dan pengelolaan dana tersebut.

Pada tahap implementasi sering kali seseorang mengimplementasikan inovasi tersebut. Pada fase ini, keputusan inovasi dibuktikan melalui praktik. Namun, ada juga situasi di mana

keputusan dibuat tetapi tidak dilaksanakan, sering kali karena kurangnya peralatan yang diperlukan untuk mendukung inovasi. Tergantung pada berbagai persyaratan yang ada, proses penerapannya mungkin memakan waktu yang cukup lama. Suatu inovasi dianggap selesai bila penerapannya menjadi suatu kebiasaan atau kebiasaan dalam organisasi.

Manfaat penggunaan sistem tanpa kertas mencakup peningkatan produktivitas, penghematan biaya, efisiensi ruang, dan pengurangan dampak lingkungan. Polis asuransi *paperless* telah dikenal selama beberapa tahun. Kemajuan teknologi informasi dan komputer telah memungkinkan pengelolaan dan tampilan dokumen secara digital, sehingga mengurangi jumlah kertas yang digunakan untuk membuatnya.

Manfaat utama sistem *paperless* adalah:

1. Efisiensi waktu.
2. Peningkatan pengelolaan dokumen.
3. Peningkatan kenyamanan kerja.
4. Teknologi mendukung pengambilan keputusan.
5. Pengelolaan yang lebih terkendali.
6. Citra organisasi yang baik.

Telematika adalah pengembangan perangkat untuk pengolahan informasi. Para ahli menyebut telematika sebagai perpaduan ilmu telekomunikasi dan teknologi komputer, yang mencerminkan integrasi konsep informasi dan komunikasi telematika, yang juga dikenal sebagai teknologi *hybrid* baru, muncul sebagai akibat dari kemajuan teknologi digital.

Menurut para ahli, istilah telematika merupakan singkatan dari *telecommunications and computer science* dan merujuk pada gabungan konsep komputer dan komunikasi. Sesuai dengan definisi telematika sebagai sarana jarak jauh, fungsi

telematika meliputi beberapa aspek antara lain:

1. Pengetahuan yang lebih komprehensif. untuk meningkatkan keterampilan, kecerdasan, kesadaran dan pengetahuan.
2. Sarana berinteraksi sosial: Telematika memfasilitasi komunikasi dan interaksi sosial dalam masyarakat dengan menciptakan rasa kebersamaan, keakraban, dan kohesi, sehingga memudahkan kolaborasi.

Sebagai penghubung antar pihak, telematika memungkinkan proses interaksi dan kolaborasi sosial, sehingga menghasilkan layanan yang lebih bernilai tambah dibandingkan hasil individual.

## METODE PENELITIAN

penelitian merujuk pada pendekatan ilmiah yang diterapkan untuk mengetahui variable polis asuransi berbasis telematika apakah berpengaruh pada variable kepuasan nasabah. Hal ini terkait erat dengan langkah-langkah, teknik, instrumen, dan desain penelitian yang dipilih untuk mencapai tujuan penelitian. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan desain penelitian yang diterapkan sesuai dengan metode penelitian yang telah ditentukan. Selain itu, prosedur, teknik, dan instrumen, yang di pilih penelitian untuk memastikan keakuratan dan keberhasilan penelitian (Darmawan, 2013). Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini memungkinkan data secara sistematis, akurat, sesuai dengan fakta, serta mampu melihat sifat dan hubungan antar fenomena yang diteliti (Nazir, 2005).

Penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji teori, menyajikan fakta

atau mendeskripsikan data secara statistik, menunjukkan hubungan antara variable, serta untuk mengembangkan konsep, meningkatkan pemahaman dan mendeskripsikan berbagai aspek secara luas (Nuryadi et al., 2017) Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menghasilkan data dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan statistik software SPSS versi 26. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk melihat dampak inovasi berbasis telematika dalam kontrak asuransi terhadap kepuasan pelanggan.

Melalui metode ini diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan secara detail mengenai inovasi kontrak asuransi berbasis telematika dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, sehingga memberikan informasi berharga bagi PT. Asuransi Allianz Indonesia sedang mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efisien dan tepat. Penelitian ini dilaksanakan di kantor pusat PT. Asuransi Allianz Indonesia dijadwalkan, berlangsung selama enam bulan terhitung Juni hingga Juli 2024.

Deskripsi data diperlukan untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang telah di rumuskan. Data yang dikumpulkan dapat berupa angka-angka atau fakta yang mengandung berbagai informasi, dan data kuantitatif merupakan hasil jawaban pertanyaan penelitian menggunakan dua jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskriptif data variabel terikat (Y) dan data variabel bebas (X)

Tabel 1. Deskriptif Data Variabel Terikat dan Data Variabel Bebas

		X	Y
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		31.71	23.84
Std.deviation		4.491	3.255
Vireance		2.336	3.108
Range		19	18
Minimum		21	12
Maximum		40	30

Variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki mean sebesar 23,84 dan standar deviasi 3.522 dengan nilai terendah 12 dan nilai tertinggi 30. Variabel Berbasis Telematika (X) mendapat rata-rata 31.71 standar deviasi 4. 491 dengan nilai terendah 21 dan nilai tertinggi sebesar 41.

## B. Uji Validitas dan Realibilitas

### 1. UJI VALIDITAS

Pada hasil uji validitas pada tabel ini menunjukkan bahwa nilai rhitung setiap pernyataan lebih besar dari rtabel (rhitung > rtabel). Artinya setiap pernyataan untuk variabel berbasis telematika dan variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

PERNYATAAN	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan	
BERBASIS TELEMATIKA	1	0,788	0,196	Valid
	2	0,691	0,196	Valid
	3	0,791	0,196	Valid
	4	0,759	0,196	Valid
	5	0,769	0,196	Valid
	6	0,794	0,196	Valid
	7	0,734	0,196	Valid
	8	0,728	0,196	Valid
KEPUASAN NASABAH	1	0,675	0,196	Valid
	2	0,719	0,196	Valid
	3	0,842	0,196	Valid
	4	0,797	0,196	Valid
	5	0,721	0,196	Valid
	6	0,741	0,196	Valid

### 2. Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas menentukan apakah peralatan yang digunakan dapat digunakan berkali-kali untuk mengukur objek yang sama dan menyediakan data yang sama. Reliabilitas suatu variabel ditentukan

berdasarkan nilai *Alphacronbach* yang lebih besar dari 0,6 dan oleh karena itu dianggap dapat di andalkan. Berikut merupakan hasil output reliabilitas yang telah dilakukan pada tabel dibawah ini.

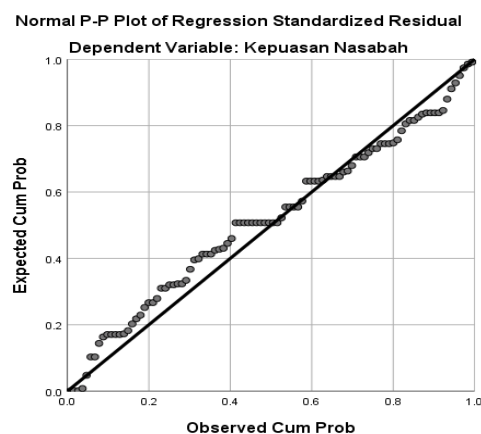
Tabel 2. Nilai Alphacronbach

Variabel	Cronhbach Alpa	Kriteria	Keterangan
Berbasis Telematika	0,892	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,845	0,60	Reliabel

Berdasarkan perolehan data, dapat di lihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel berbasis telematika dan kepuasan nasabah lebih besar dari 0,60. Sehingga semua variabel penelitian (X dan Y) yang digunakan sebagai indikator merupakan alat ukur yang reliabel.

### A. Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Uji Asumsi Klasik



Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam berbagai analisis. Dalam hal ini penulis menggunakan sistem pengolahan data dengan SPSS 26 untuk pengelolaan datanya. Tabel berikut adalah tabel uji penerimaan klasik:

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas memeriksa apakah model regresi berdistribusi normal pada dua variabel. Untuk uji normalitas, penelitian ini menggunakan metode plot

probabilitas normal. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola menyerupai sebaran normal, yaitu sebaran data yang tidak terdistorsi. Uji ini dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirno* ( $\text{sig} > 0,5$ ). Artinya data berhasil terdistribusi normal. Dari hasil uji normalitas di atas dapat dilihat nilai signifikan  $0,35 > 0,05$  sehingga data berdistribusi normal, dengan alasan nilai signifikansi lebih besar dari  $0,05$  ( $P > 0,05$ ). Sehingga, data layak untuk digunakan.

Tabel 4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		98
Normal	Mean	0000000
Parameters Most Extreme Differences	Std, deviation	3.10114708
	Absolute	099
	Positive	.082
Test Statistic	Negatif	-.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.099
		0,35

## 2. Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>			
Collinearity Statistics			
Model		Tolerance	VIF
1	Berbasis telematika	1.000	1.000

a. Dependent variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan uji multikolinieritas pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai tolerance variabel berbasis telematika (X) adalah 1.000, dan nilai tolerance variabel Sedang nilai VIF kepuasan Nasabah (X) adalah 1,000 yaitu tidak lebih dari 10. Maka terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Keputusan dalam pengujian didasarkan pada nilai signifikansi  $\geq 0,05$  (tidak ada masalah heteroskedastisitas), begitu pula sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 0,05$  berarti terjadi masalah heteroskedastisitas. Dari hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan diperoleh nilai sig masing-masing variabel sebesar 0,000 untuk variabel "berbasis telematika" dan 0,201 untuk variabel "kepuasan nasabah". Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Hal ini dikarenakan nilai setiap variabel atau nilai sig tidak penting Lebih besar dari 0,05.

Tabel 6. Coefficients

Coefficients						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. error	Beta	T Sig	
1	Constant	12.042	2.257		5.335	.000
	Berbasis telematika	.372	.070	.474	5.276	.000

## 4. Uji Hipotesis

Tabel 7. Regresi Linear

Coefficients <sup>a</sup>		
Unstandardized		
Model	B	Std. Error
(Constant)	12,042	2.257
Berbasis Telematika	.327	.070

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Persamaan regresi linear didapatkan dari hasil perhitungan SPSS 26 yaitu persamaan regresi linear berganda di atas disimpulkan bahwa Nilai koefisien variabel Berbasis Telematika (X).

a. Bernilai positif dapat diartikan bahwa antara Berbasis Telematika (X) dan Kepuasan Nasabah asuransi Allianz (Y) berhubungan searah. Jika

Kepuasan nasabah meningkat maka Berbasis Telematika pada produk Asuransi allianz juga akan meningkat, jika kepuasan nasabah semakin menurun maka daya minat pada produk asuransi allianz juga akan menurun.

### 5. Uji t (t test)

Uji t adalah pengujian yang bertujuan untuk melihat dampak variable independent terhadap variable dependen uji ini dengan membandingkan nilai thitung dan ttabel. Hasil subtest pada IBM SPSS 26 adalah:

Tabel 8. Uji t (t test)

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	12.042	2.257		5.335	.000
Berbasis Telematika	.372	0.70	.474	5.276	.000

### 6. Uji F (F test)

Dari table data di atas nilai signifikan untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  serta Fhitung  $27.840 > Ftabel 3,09$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 dan H2 diterima yang artinya terdapat pengaruh X secara simultan terhadap Y

Tabel 9. Uji F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	270.528	1	270.528	27.840	.000
	Residual	932.860	9	103.651		
	Total	1203.388	10			

### 7. Uji koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pengujian dilakukan untuk mengetahui persentase pengaruh secara simultan variabel X terhadap variabel Y. Sesuai pada tabel diatas maka terlihat nilai R Square sebesar 0.474, yang artinya pengaruh variabel Berbasis

Telematika (X) secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 25,5%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa berbasis telematika di pengaruhi oleh kepuasan nasabah, sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak di teliti.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Berbasis Telematika dan Kepuasan Nasabah pada produk pelayanan Asuransi Allianz. Dari data di atas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki mean sebesar 23,84 dan standar deviasi 3.522 dengan nilai terendah 12 dan nilai tertinggi 30. Variabel Berbasis Telematika (X) mendapat rata-rata 31.71 standar deviasi 4.491 dengan nilai terendah 21 dan nilai tertinggi sebesar 41. Nilai signifikan pengaruh X terhadap Y adalah  $0.00 < 0.05$  dan  $F \text{ hitung } 27.840 > F \text{ tabel } 3,09$  sehingga dapat di artikan bahwa H1 dan H2 di terima terdapat pengaruh X secara smultan terhadap Y. Nilai R Square sebesar 0.474, yang artinya pengaruh variabel Berbasis Telematika (X) secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 25,5%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Berbasis Telematika di pengaruhi oleh kepuasan nasabah, sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak di teliti.

Menurut (Ridho 2023: 54) telematika adalah suatu teknologi pengolahan data menjadi informasi dan peroses penyaluran data atau informasi dalam batas ruang dan waktu. Menurut peneliatian sebelumnya yang di lakukan oleh (Syaftari, n.d.) di katakana adanya peningkatan inovasi pada inovasi asuransi syariah, peningkatan tersebut di lihat dari perkembangan inovasi-Inovasi asuransi, pada data hasil penelitiannya, secara simultan (Uji F) menerima hipotesis ( $F \text{ hitung} = 32,170 > F \text{ tabel} = 2,730$ ), dengan demikian variabel efisiensi layanan, variabel perbaikan layanan, dan variabel

terobosan baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan determinansi sebesar 56,6% ( $R^2 = 0,566$ ) dipengaruhi variabel penelitian selebihnya 43,4% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian. Sementara secara parsial (Uji t) menerima hipotesis untuk variabel efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ( $t_{hitung} = 4,863 > t_{tabel} = 1,990$ ) dan variabel terobosan baru berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ( $t_{hitung} = 4,683 > t_{tabel} = 1,990$ ), dan menolak hipotesis untuk variabel perbaikan layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ( $t_{hitung} = 1,115 < t_{tabel} = 1,990$ )

Inovasi polis asuransi berbasis telematika hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa telematika mempunyai sumbangsi sebagai pengaruh yang signifikan dalam hal positif terhadap kepuasan nasabah. Penerapan teknologi yang efisien dan aman dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Bank dan perusahaan asuransi harus terus berinvestasi dalam teknologi telematika dan berinovasi untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang terus berkembang dalam pelayanan pembelian penggunaan produk asuransi allianz. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan teknologi telematika dalam layanan Asuransi memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan, layanan pelanggan yang ditingkatkan, dan personalisasi layanan adalah faktor-faktor kunci yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah.

Teknologi telematika tidak hanya memperbaiki efisiensi operasional Perusahaan Asuransi tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Namun, penting untuk diingat bahwa adopsi teknologi

harus disertai dengan pelatihan dan dukungan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian polis asuransi berbasis telematika dan kepuasan nasabah perusahaan asuransi Allianz, kesimpulan dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Implementasi inovasi polis asuransi Syariah berbasis telematika di PT. Asuransi Allianz inovasi polis asuransi syariah berbasis telematika yang di terapkan oleh PT. Asuransi Allianz adalah pengembangan asuransi mobil yaitu untuk pengontrolan pengemudi pada kendaraan saat terjadi hal yang tidak di ingin kan saat mengemudi. Asuransi berbasis telematika membantu nasabah asuransi mobil untuk memudahkan pengguna asuransi mobil dalam berkendara dan polis asuransi hadir dengan menggunakan paperless untuk memudahkan nasabah dalam meningkatkan produktivitas, penghematan biaya, dan mengurangi dampak lingkungan. Hal ini terbukti meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan. penggunaan teknologi telematika dalam produk asuransi memungkinkan personalisasi dan efisiensi yang lebih tinggi dalam pelayanan serta memberikan transparansi yang lebih baik dalam proses klaim dan premi. Hal ini berkontribusi pada pengalaman pengguna yang lebih positif, meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap produk asuransi yang d tawarkan dan memperkuat posisi allianz dalam pasar asuransi syariah merupakan Langkah startegis yang tepat untuk perusahaan asuransi allianz.
2. Pengaruh inovasi Polis asuransi Berbasis telematika mempengaruhi kepuasan nasabah pada perusaha

Asuransi Allianz Data menunjukkan bahwa telematika berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penggunaan teknologi telematika mempengaruhi pengalaman nasabah dalam hal pemanfaatan layanan, kualitas pelayanan, dan pengelolaan teknologi. Pemanfaatan Teknologi, Penerapan teknologi telematika memungkinkan layanan yang lebih efisien dan responsif, meningkatkan kenyamanan nasabah dalam berinteraksi dengan layanan. Pelayanan yang Ditingkatkan Implementasi telematika dalam pelayanan nasabah berujung pada peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat dan tepat, serta lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat membantu penelitian ini khususnya pada perusahaan asuransi allianz, berterimakasih kepada teman teman yang sudah *support* dalam penelitian ini, terkhusus terimakasih kepada dosen pembimbing atas dukungan dan bimbingannya sehingga proses penelitian lancar dengan lancar hingga selesai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agrianto, R. S. (2014). Analisis Sistem Akuntansi Penggajian Dan Pengupahan Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Internal Perusahaan (Studikasuspada PT. Duta Paper Prigen Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1).
- Darmawan, D. (2013). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Fauzi, E., Sinatrya, M. V., Ramdhani, N. D., Ramadhan, R., & Safari, Z. M. R. (2022). Pengaruh kemajuan teknologi informasi terhadap perkembangan akuntansi. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 7(2), 189–197.
- Ichsan, N. (2016). *PELUANG DAN TANTANGAN INOVASI PRODUK ASURANSI UMUM SYARIAH* (Vol. 7, Issue 2).
- Nurangraeni, I. (n.d.). *Inovasi Financial Technology (Fintech) Pada Asuransi Syariah (Studi Kasus: PT Duta Danadyakasa Teknologi)*.
- Nazir, 2005 Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif
- Priyatno, P. D., Sari, L. P., & Atiah, I. N. (2020). Penerapan Maqashid Syariah pada Mekanisme Asuransi Syariah. *Journal of Islamic Economics and Finance Studies*, 1(1), 1–18.
- Sula, M. S. (2004). *Asuransi syariah: life and general: konsep dan sistem operasional*. Gema Insani.
- Syaftari, E. (n.d.). PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI KERUGIAN PT JASA RAHARJA (PERSERO) PERWAKILAN SINGKAWANG. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 1(3).
- Winarno, S. H. (2015). Analisis Perbandingan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional. *Moneter-Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(1).