

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian saat ini tidak dipungkiri bahwa persaingan antara perusahaan semakin kuat. Berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk menjadikan daya saing yang tinggi dan unggul dalam dunia bisnis ekonomi. Persaingan antara perusahaan tersebut tidak kecuali dengan perusahaan jasa asuransi. Semakin maraknya perusahaan asuransi di Indonesia membuat pesaing sangat ketat untuk membuat eksistensinya di dunia perasuransian. Selain itu tidak dipungkiri sebagai makhluk hidup manusia membutuhkan perlindungan sewaktu-waktu ketika dia berada dimana saja dan bahkan diwaktu kapanpun.<sup>1</sup> Asuransi merupakan perusahaan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam perlindungan sewaktu-waktu, yang keberadaannya sudah mudah dijangkau dan sekarang sudah dimana saja.

Di tengah perkembangan asuransi konvensional yang terus berkembang, perbankan syari'ah di Indonesia mulai berkembang tidak hanya dalam bentuk bank mu'amalah saja tapi juga lembaga-lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syari'ah. Salah satunya adalah asuransi syari'ah yang didirikan pada 27 Juli 1993 yang diprakarsai oleh Ikatan Cendekiawan

---

<sup>1</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah; Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003, hal. 114

Muslim se-Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa bersama dengan Bank Mu'amalah Indonesia (BMI).<sup>2</sup> Dari situlah asuransi syari'ah terus berkembang. Kebutuhan akan jasa asuransi kini makin dirasakan, baik perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana financial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti resiko kematian, atau dalam menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki.

Asuransi Jiwa juga tertera dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian menyebutkan bahwa perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan resiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang dipertanggungjawabkan.<sup>3</sup> Dalam Undang-Undang Dasar ini peran industri perasuransian untuk mendorong pembangunan nasional, karena perasuransian dapat mendukung masyarakat dalam menghadapi resiko dalam kehidupan sehari-hari.

Asuransi konvensional maupun asuransi syariah merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang penghimpunan dan penyaluran dana. Asuransi tersebut memberikan perlindungan terhadap nasabah kemungkinan timbulnya kerugian atau musibah suatu peristiwa yang tidak disangka akan datangnya musibah tersebut. Adapun yang menjadi perbedaan pokok antara asuransi syariah dengan asuransi konvensional adalah para peserta yang

---

<sup>2</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah...*, hal. 114

<sup>3</sup> UU RI No. 2 Tahun 1992 *Tentang Perasuransian*

bertanggung jawab diantara mereka sendiri.<sup>4</sup> Asuransi syari'ah atau takaful sebagai asuransi yang bertumpu pada konsep tolong-menolong dalam kebajikan dan ketaqwaan (*wata'aawanu 'alal birri wat taqwa*) dan perlindungan (*at-ta'min*), menjadikan semua peserta sebagai keluarga besar yang saling menanggung satu sama lain.<sup>5</sup> Itu merupakan konsep dari asuransi syariah, yang berprinsip tolong menolong dalam hal kebajikan.

Keberadaan PT. Asuransi Jiwa syari'ah BumiPutra Tulungagung selain karena tuntutan pasar juga karena kebutuhan suatu produk yang komitmen terhadap prinsip-prinsip syari'ah terutama kemaslahatan ummat dan rahmat bagi alam. Kondisi ini menunjukkan bahwa selain karena orientasi bisnis, asuransi syari'ah juga berorientasi pada syi'ar Islam. Hal inilah yang menjadikan asuransi syari'ah dituntut lebih efektif dan inovatif terhadap berbagai perkembangan di dalam kehidupan masyarakat.

Kepuasan nasabah bukanlah asing didengar, diucapkan, dan dilaksanakan produsen atau penjual. Kepuasan nasabah sudah menjadi keharusan bagi perusahaan yang berorientasi pada Pasar atau Konsumen. Tak dapat dipungkiri bahwa tiap perusahaan yang bergerak disektor bisnis tertentu secara terus menerus berupaya agar pelanggan mereka puas, baik puas terhadap perusahaan, pelayanan, maupun terhadap produk atau mereknya.

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan nasabahnya, dan salah

---

<sup>4</sup> Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002, hal. 82

<sup>5</sup> *Ibid*, hal. 85

satunya dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Kepuasan nasabah secara individu sangat sulit dicapai karena bermacam-macam keinginan setiap nasabah. Oleh karena itu setiap perusahaan asuransi mempunyai berbagai pendekatan untuk mendapatkan solusi yang bagus untuk nasabah.

Setiap perusahaan asuransi mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Kesuksesan tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau dan mempunyai kualitas yang baik. Dalam asuransi mengenal istilah premi, atau bisa disebut dengan uang kontribusi. Premi adalah uang tanggungan yang dibayarkan oleh seorang nasabah atau pempol kepada pihak perusahaan asuransi dimana uang kontribusi tersebut diposkan menjadi 3 bagian pada asuransi syariah : dana *tabarru'* atau dana social, dana investasi dan ujah. Uang kontribusi atau biasa disebut dengan premi itu dibayarkan setiap perbulan, triwulan, semesteran, dan tahunan. Manfaat dari dana kontribusi tersebut adalah dana investasi.

Premi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan setiap bulanya sebagai kewajiban dari nasabah dalam keikutsertaanya di asuransi. Yang setiap pembayarannya tetapkan oleh perusahaan asuransi, besarnya premi ditetpkan sesuai dengan keadaan dari nasabah. Dengan adanya premi atau uang kontribusi yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Salah satu faktor selain premi yang tidak membebani suatu nasabah, suatu lembaga atau organisasi harus mampu menciptakan pelayanan semaksimal mungkin. Dengan adanya premi di asuransi pastinya akan ada pengaruh dalam

kepuasan dari nasabah itu sendiri, premi dapat menyebabkan nasabah tidak puas atau bahkan nasabah puas akan adanya premi.

Kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan dengan sebaik mungkin, agar nasabah tidak menjadi kecewa. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan suatu perusahaan memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta penempatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Manfaat kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keunggulan suatu produk, jasa yang melalui beberapa indikator bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, empati, dan jaminan. Suatu lembaga atau organisasi yang baik jika mempunyai pelayanan service yang baik kepada para nasabahnya sehingga mampu meningkatkan daya minat nasabah dalam memilih atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Pelayan dari seorang pelayan sangat berpengaruh dengan kepuasan nasabah yang ingin di

layani dengan baik, sehingga nasabah akan berfikir positif akan kembali ke perusahaan asuransi jiwa syariah tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dalam penelitian ini peneliti ingin menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan premi pada asuransi syariah terhadap kepuasan nasabah. Dengan mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PREMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA TULUNGAGUNG”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi antara lain:

1. Keterbatasan masyarakat yang kurang mempegaruhi adanya asuransi syariah
2. Kurang fahamnya masyarakat akan prinsip prinsip yang ada pada asuransi syariah
3. Nasabah tidak nyaman dengan adanya pembayaran premi/ uang kontribusi
4. Nasabah belum melakukan pembayaran premi dengan seksama
5. Kurangnya perhatian pelayan terhadap nasabah
6. Pelayanan dalam melayani nasabah belum maksimal
7. Nasabah belum merasakan atau mendapatkan hak-hak sebagai nasabah

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung ?
2. Apakah premi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung?
3. Apakah kualitas pelayanan dan premi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka tujuan penelitian dan pengembangan adalah ;

1. Untuk menguji kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung?
2. Untuk menguji kualitas pelayanan dan premi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung?
3. Untuk menguji kualitas pelayanan dan premi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung?

### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk kepentingan ilmiah maupun kepentingan terapan. Kedua manfaat tersebut, yaitu:

### 1. Kegunaan Teoritis

Pengembangan ilmu dalam kesyariahan dan ekonomi Islam, khususnya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung.

### 2. Kegunaan Praktis

- a) Bahan informasi bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian secara lebih mendalam tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung
- b) Praktek ekonomi islam terhadap Bahan informasi bagi Asuransi untuk dijadikan evaluasi perbaikan praktik pelayanan yang dilaksanakan tersebut yang sesuai dengan konsep ekonomi islam.
- c) Bahan masukan dan sumbangan pemikiran dalam rangka memperkaya khazanah literatur beberapa perpustakaan di IAIN Tulungagung.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini hanya terkait dengan analisis pengaruh kualitas pelayanan dan premi terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung.

## **G. Penegasan Istilah**

### 1. Definisi Konseptual

- a. Pengaruh adalah dalam kamus besar Bahasa Indonesia berarti daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak,

kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>6</sup> Sedangkan dalam ilmu statistik pengaruh adalah hubungan antara dua variable.<sup>7</sup> Dari berbagai pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh adalah daya yang dapat mengubah atau membentuk sesuatu yang lain, jika dikaitkan dengan judul diatas maka pengaruh adalah hubungan antara dua variable.

- b. Kualitas pelayanan Menurut Wyckof dalam Fandy Ciptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>8</sup> Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan atau kualitas pelayanan yang baik.
- c. Premi Adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan setiap bulannya sebagai kewajiban dari tertanggung atas keikutsertaannya di asuransi. Besarnya premi atas keikutsertaan di asuransi yang harus dibayarkan telah ditetapkan oleh perusahaan asuransi dengan memperhatikan keadaan-keadaan dari tertanggung.<sup>9</sup> Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa premi adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh nasabah untuk pihak asuransi, yang jumlahnya ditetapkan oleh lembaga.
- d. Definisi kepuasan yang dikemukakan oleh Richard Olifer, seperti dikutip oleh Handi Irawan adalah, “respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan

---

<sup>6</sup> Departemen Pendidikan Dan kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hal.664

<sup>7</sup> Anas Sudiyono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000), hal. 20

<sup>8</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011), hal. 331

<sup>9</sup> Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah: Keberadaanya dan Kelebihanya di Tengah Asuransi Konvensional*, (Jakarta: IKAPI, 2006), hal. 108

telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bias lebih atau kurang.<sup>10</sup> Kepuasan nasabah adalah suatu kepuasan yang didapat oleh seorang nasabah, nasabah merasa puas terhadap loyalitas dari seorang karyawan yang diharapkan oleh seorang nasabah telah tercukupi.

## 2. Definisi Operasional

- a. Kualitas pelayanan pada perusahaan asuransi (X1), sebagai variabel bebas (independen variabel). Dalam penelitian perusahaan suatu kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan bagaimana pelayan melayani dari nasabah yang datang ke perusahaan asuransi.
- b. Premi yang ada pada asuransi sebagai variable bebas (independen variable) (X2). Dalam Asuransi premi dapat dihitung dengan keadaan dari nasabah itu sendiri.
- c. Kepuasan nasabah pada perusahaan asuransi Jiwa Syariah (Y), sebagai variabel terikat (dependen variabel).

---

<sup>10</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002, hal. 03

## H. Sistematika Skripsi

Sistematika ini berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, secara sistematis susunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis penelitian, kegunaan penelitian, dan penegasan istilah serta sistematika penulisan.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan landasan teori yang digunakan melakukan penelitian, hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, kerangka berfikir penelitian dan hipotesis.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini akan menguraikan mengenai metode penelitian yang didalamnya memuat pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, analisis data.

### BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini berisi tentang deskripsi karakteristik data pada masing-masing variabel dan uraian tentang hasil pengujian *hiposkripsi*.

## BAB V : PEMBAHASAN

Pada bagian ini dijelaskan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

## BAB VI : PENUTUP

Sebagai bab terakhir, bab ini akan menyajikan secara singkat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan, implikasi penelitian dan juga memuat saran-saran bagi pihak yang berkepentingan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.