

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman modernisasi saat ini tidak bisa dipungkiri bahwa persaingan antar perusahaan semakin ketat dalam perekonomian saat ini. Berbagai perusahaan Indonesia sangat kompetitif dan bersaing untuk menonjol di dunia ekonomi dan bisnis. Bisa di kategorikan persaingan tersebut tidak terkecuali antar perusahaan jasa asuransi. Dengan bertambahnya jumlah perusahaan asuransi di Indonesia, para pesaing kesulitan mencapai kehadirannya di industri asuransi. Terlepas dari kenyataan bahwa orang yang hidup tidak dapat disangkal, ia membutuhkan perlindungan kapan saja dan di mana saja.

Asuransi konvensional dan asuransi syariah adalah suatu lembaga keuangan non bank yang menanggulangi pengumpulan dan distribusi dana. Asuransi ini melindungi pelanggan jika terjadi kerugian atau kerusakan akibat kejadian yang tidak terduga. Bertanggung jawabnya para peserta satu sama lain itu perbedaan utama antara asuransi syari'ah dan asuransi konvensional.¹

¹Heri Sudarsono,*Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah; deskripsi dan ilustrasi* yogyakarta: ekonisia,2003, hal. 114

Asuransi syariah atau takaful sebagai jenis asuransi didasarkan pada gotong royong konsep kebaikan dan ketaqwaan (wata'awanu'alalbirri wat taqwa) dan perlindungan (atta'min), merealisasi semua peserta satu keluarga besar guna saling mendukung dan menanggung. Ini adalah konsep asuransi syariah berprinsip yang membantu dengan prioritas. Asuransi syariah yang merupakan produk keuangan syariah memiliki konsep yang berbeda dengan asuransi konvensional, terutama dalam terkait risk sharing antara nasabah dan perusahaan asuransi syariah.

Asuransi syariah memiliki dasar utama saling membantu ketika menyelesaikan risiko, saling melindungi dan saling menguntungkan satu dengan yang lain baik diantara pemegang polis ataupun perusahaan.² Prinsip ini sesuai dengan perintah yang tercantum dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah, serta dengan fatwa DSN-MUI No.21/ DSN. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 mengatakan, Asuransi Syari'ah adalah kumpulan perjanjian yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan syari'ah dan pemegang polis dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syari'ah guna

²Dinna Miftakhul Jannah, Lucky Nugroho. 2019. *Strategi Meningkatkan Eksistensi Asuransi Syariah di Indonesia*. Jurnal Maneksi. Vol.8 No.1 Juni. Hal 170.

saling tolong menolong dan melindungi.³

Seluruh instansi asuransi berharap untuk mencapai tujuannya dan menjadi sukses. Kesuksesan ini bisa datang dari premi yang terjangkau dan kualitas yang baik. Dalam asuransi dikenal istilah premi, atau bisa juga disebut iuran. Premi adalah tanggungan yang dibayarkan oleh nasabah atau pemegang polis kepada perusahaan asuransi yang besaran iurannya dibagi menjadi 3 bagian dalam asuransi syariah yaitu dana tabarru atau dana sosial, dana investasi dan ujah. Iuran atau yang biasa dikenal dengan premi dibayarkan setiap bulan, triwulanan, semesteran dan tahunan. Manfaat dana iuran sebagai dana investasi.

Premi asuransi merupakan pembayaran bulanan yang menjadi kewajiban nasabah pada saat mengikuti asuransi, setiap pembayaran premi diatur oleh perusahaan asuransi. Dengan adanya premi tentunya akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan itu sendiri, premi dapat membuat pelanggan tidak senang atau bahkan pelanggan puas dengan tarif premi.

Kualitas pelayanan perlu dilakukan dengan sebaik-baiknya agar tidak mengecewakan pelanggan. Perusahaan yang gagal memenuhi layanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Seringkali,

³UU RI No. 40 Tahun 2014 *Tentang Perasuransian*

pelanggan yang tidak bahagia akan berbagi pengalaman buruk mereka dengan orang lain, dan Anda dapat membayangkan berapa banyak kerusakan yang dapat dilakukan perusahaan untuk memuaskan pelanggannya.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat erat hubungannya. Kualitas mendorong pelanggan untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan. Jenis ikatan jangka panjang ini memungkinkan Anda untuk sepenuhnya memahami harapan dan kebutuhan pelanggan Anda, sehingga Anda dapat meningkatkan kepuasan pelanggan saat Anda memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta pengaturan penyampaian agar seimbang dengan harapan pelanggan. Keuntungan dari kualitas layanan adalah mengukur keunggulan produk atau layanan melalui sejumlah metrik bukti fisik, daya tanggap, keandalan, empati, dan jaminan. Suatu instansi atau organisasi dikatakan baik jika memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya untuk meningkatkan minat pelanggan dalam memilih atau menggunakan suatu produk atau jasa. Pelayanan seorang pelayan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang ingin

dilayani dengan baik, sehingga pelanggan memiliki pola pikir yang positif dan kembali lagi ke perusahaan asuransi jiwa syariah.

Manusia pasti menginginkan hidupnya tenang meskipun kelak akan terjadi risiko. Untuk mengatasi hal tersebut mereka melakukan usaha dan upaya, salah satunya dengan cara melimpahkannya kepada pihak lain. Maka pilihan yang paling tepat terdapat pada institusi yang bernama asuransi.

Salah satu risiko yang banyak ditakuti oleh manusia adalah risiko kematian. Hal ini terjadi karena adanya kekhawatiran terhadap orang terkasih yang telah ditinggalkan. Karena hal itu, dari jenis asuransi yang ada mereka lebih memilih asuransi jiwa.⁴

Namun, tingkat kesadaran masyarakat Indonesia dalam berasuransi masih tergolong sangat kurang jika dibandingkan dengan kesadaran berasuransi di Negara lain. Padahal asuransi sangat dibutuhkan untuk kehidupan yang akan datang apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Salah satu hal yang mendasar karena ketidakpercayaan masyarakat akan asuransi. Hampir sebagian nasabah asuransi merasa ditipu akan janji yang ditawarkan oleh pihak jasa asuransi, karena kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Untuk hal

⁴ Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah*. (Jakarta: Gema Insani, 2010) hlm 45

itulah ada nasabah asuransi salah satunya dari pelanggan asuransi jiwa lebih memilih jasa asuransi syariah yang dinilainya aman, terpercaya dan ekonomis bila di bandingkan dengan asuransi yang konvensional.⁵ Oleh sebab itu faktor-faktor pengambilan keputusan dari nasabah dalam menggunakan asuransi syariah sangat penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut.

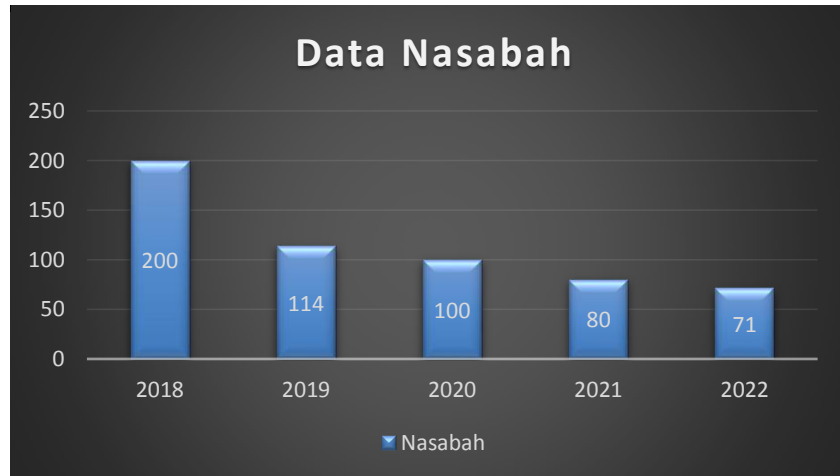
Kepercayaan nasabah adalah konsep kunci dalam pemasaran komtemporer. Tse dan witon menjelaskan bahwa rasa percaya atau tidak percayanya nasabah atau pelanggan yaitu dengan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan serta diharapkan sebelumnya, dan juga kinerja produk tersebut yang dirasakan setelah nasabah memakainya.⁶

Oleh karena itu, sebuah perusahaan keuangan harus mampu memberikan pelayanan yang optimal agar para nasabah percaya dan tetap mau bermitra dengan mereka.

⁵ Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah*,..... hlm 3

⁶Yenni Sarmi Juliati Nasution. 2019. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dana Pendidikan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga di Kota Medan, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. IV No.2 Juli-Desember. Hal. 395-413.

Gambar 1.1
Diagram Data Nasabah



Dapat dilihat bahwa tingkat jumlah nasabah nasabah di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang pada beberapa tahun terakhir ini menunjukkan penurunan jumlah nasabah yang cukup signifikan dari tahun 2018 berjumlah 200 nasabah, 2019 berjumlah 114 nasabah, tahun 2020 berjumlah 100, 2021 80, dan pada tahun 2022 71 dengan keseluruhan berjumlah 565 nasabah.⁷ Menurunnya nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang, yang diduga dari segi pembayaran premi yang tidak terjangkau, membuat kelas menengah ke bawah merasa kewalahan dan memutuskan untuk tidak bergabung di PT.Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang. Di balik semua ini

⁷[https://www.sunlife.co.id/tentang kami](https://www.sunlife.co.id/tentang-kami). Diakses pada Tanggal 18 september 2022 Pukul 13:15 WIB.

bukan hanya karena premi yang menjadi jumlah klien di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang turun, hal ini juga mengurangi jumlah pelanggan karena staf tidak dapat memberikan layanan yang diharapkan pelanggan. Keberhasilan sistem asuransi syariah hingga saat ini didukung oleh kualitas dan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, ketika menggunakan asuransi syariah, sangat penting untuk memperhatikan kelangsungan dan demi perkembangan suatu lembaga. Kepentingan suatu instansi atau tidak dapat didefinisikan oleh aspek-aspek yang menjadi perhatian yang mempengaruhi pelanggan seperti perhatian, minat, keinginan, dan kepercayaan.

Berdasarkan pemaparan di atas maka, penelitian ini menggunakan 4 buah variabel, 3 variabel bersifat independen atau bebas yaitu premi asuransi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan. Sedangkan, 1 variabel lagi bersifat dependen atau terikat yaitu minat nasabah pada PT. Sun Life Financial Cabang Tangerang. Seluruh variabel tersebut memiliki urgensi dan perlu dilakukan sebuah penelitian lanjut untuk mengetahui korelasi diantara keempatnya.

Dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti pembahasan ini dengan mengangkat judul **“Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas**

Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah PT. Sun Life Financial Cabang Tangerang” untuk menjadi topik penelitian.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian yaitu :

1. Persaingan dalam dunia bisnis perusahaan asuransi semakin kuat.
2. Perusahaan asuransi akan mencapai titik kesuksesannya apabila premi asuransi terjangkau dan berkualitas baik bagi nasabah.
3. Dengan kualitas pelayanan yang kurang baik terhadap nasabah, akan mencerminkan buruk bagi perusahaan asuransi.
4. Dengan kepercayaan, akan mempengaruhi minat nasabah dalam berasuransi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dijelaskan di atas maka masalah-masalah akan dibatasi mengingat karena adanya keterbatasan penulis baik dari segi waktu, kemampuan, tenaga serta juga biaya. Dalam setiap penelitian diperlukannya batasan masalah

agar masalah yang dibatasi tidak terlalu luas. Maka dengan demikian penelitian ini memberi batas seperti pada variabel-variabel yang digunakan dan dibahas dalam objek penelitian ini adalah *premi asuransi, kualitas layanan dan tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah*.

Penelitian ini hanya akan membahas tentang pentingnya pengaruh premi, kualitas layanan dan tingkat kepercayaan terhadap minat menjadi nasabah asuransi syariah. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada responden yaitu nasabah asuransi di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dengan hal ini pokok permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat Pengaruh Premi Asuransi Terhadap Minat Nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang?
2. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang?
3. Apakah terdapat Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang ?

4. Apakah terdapat Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan beberapa tujuan diantaranya:

1. Untuk mengetahui pengaruh premi asuransi terhadap minat nasabah di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah di PT. Sun Life Financial Syari'ah Cabang Tangerang.
4. Untuk mengetahui pengaruh premi asuransi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah di PT Sun Life Syariah Cabang Tangerang.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil Peneliti ini sangat diharapkan dapat menambah wawasan ilmu serta Mampu mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan sampai sejauh mana teori-teori yang sudah ditetapkan sehingga hal-hal yang masih dirasa kurang dapat diperbaiki.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai media pengembangan dan aplikasi ilmu pengetahuan mengenai premi asuransi dan kualitas pelayanan pada asuransi syariah yang didapat di bangku kuliah sekaligus memberikan tambahan dan pengalaman pada bidang tersebut.

b. Bagi PT Asuransi Sun Life Financial

Penelitian ini akan menjadi bahan acuan pada PT Sun Life Financial cabang Tangerang untuk meningkatkan minat nasabah berasuransi pada PT Sun Life Financial cabang Tangerang.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini diharapkan dapat menjadi sumber catatan bagi penelitian takdir untuk memperkuat bukti empiris

mengenai biaya dan denda penyedia atas kepuasan konsumen PT Sun Life Financial Cabang Tangerang.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mengetahui gambaran secara umum dari penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan yang dijadikan sebagai acuan dalam proses awal penelitian, yang didalamnya menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan penjelasan landasan teori-teori sebagai hasil dari kajian pustaka, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu yang relevan, serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang didasarkan serta

dikembangkan berdasarkan pokok permasalahan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan. Dimana, bab ini menguraikan secara rinci mengenai tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasan berdasarkan hasil pengujian yang dianalisis.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah diolah serta dibahas pada pembahasan sebelumnya dan saran yang dibuat untuk dapat sebagai pertimbangan penelitian selanjutnya yang bahasan topik yang sama dimasa mendatang.