BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan non bank merupakan lembaga keuangan yang secara operasional dibina dan diawasi oleh Departemen Keuangan yang dijalankan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Sedangkan pembinaan dan pengawasan dari sisi pemenuhan prinsip prinsip syariah dilakukan oleh Dewan Syariah Nasional MUI. Salah satu lembaga non bank adalah perusahaan asuransi. Menurut Undang-Undang No.2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang

timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang dipertanggungkan.[1]

Salah satu perbedaan asuransi syariah dengan asuransi konvensional yaitu dalam masalah akadnya. Akad yang dipakai oleh asuransi syariah ini adalah akad yang sesuai dengan syariah islam. Memang akad-akad atau perjanjian seperti di dalam lembaga keuangan islam yang berbentuk jual beli, baik itu jual beli barang atau jasa. Seperti halnya asuransi syariah yang menjual jasa dalam bidang perasuransian sebagai si penanggung resiko bagi nasabah sebagai tertanggung uang mentranssfer resikonya kepada pihak penanggung yaitu asuransi syariah dengan membayar sejumlah premi setiap bulannya dan kesemua itu dibolehkan dalam islam, karena semua itu tergantung dari akad, niat dan tujuannya meskipun terdapat kalangan yang berbeda pendapat tentang asuransi syariah semua itu kembali lagi kepada niat dan tujuan

[1] UU RI No.2 Tahun 1992 *Tentang Perasuransian.*

masing-masing, sebagaimana Allah SWT menghalalkan jual beli akan tetapi mengharamkan perbuatan riba. Sesuai dengan firman Allah SWT surat Al-Baqarah ayat 275.

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ

Dan Allah telah menglalkan jual beli dan mengharamkan riba.[2]

Pada asuransi syariah juga berbeda dengan asuransi konvensional karena asuransi syariah menjunjung tinggi nilai dakwah dan juga mempunyai komitmen saling tolong menolong dalam hal kebaikan ddengan para pseserta yaitu terdapat akad yang sama sama setuju, prinsip bagi hasil, dan menghindari unsur gharar, maisir, dan riba. Diadakannya dana tabarru'adalah untuk membantu para anggota lain yang terkena musibah karena sebaik baiknya manusia adalah paling bermanfaat bagi orang lain yang intinya adalah mencari ridho Allah SWT dan saling tolong

[2] Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahnya*, (Bandung: Madina Raihan Makmur,2010).

menolong antara sesama dalam hal kebaikan, sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Maidah ayat 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

(المائدة: ٢)

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.[3]

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya

[3] Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahnya*, (Bandung: Madina Raihan Makmur,2010).

perusahaan asuransi yang berkualitas dan yang berdaya saing tinggi yang dapat menguasai dunia perasuransian dibandingkan dengan perusahaan asuransi yang lain yang memiliki daya saing yang rendah. Perusahaan asuransi yang memiliki daya saing yang tinggi pastinya akan mengutamakan kualitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan peserta. Karena kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan peserta. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap peserta. Kualitas memberikan suatu dorongan dan bentuk keyakinan kepada peserta untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan asuransi yang bersangkutan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan peserta asuransi serta

kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan peserta, salah satu yang akan dilakukan oleh perusahaan adalah memaksimalkan pelayanan untuk peserta yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman peserta yang kurang menyenangkan. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik dari perusahan asuransi lainnya.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan peserta. Manfaat kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keunggulan suatu produk, jasa yang melalui beberapa indikator seperti bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability),daya tanggap (responsiveness), jaminan(assurance),dan empati (empathy). Suatu lembaga atau organisasi yang baik jika mempunyai pelayanan servis yang baik kepada para konsumennya sehingga

mampu meningkatkan daya minat konsumen dalam memilih atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut.

Sebagai lembaga yang sudah berdiri berpuluh puluh tahun, PT Sun Life Financial Syariah cabang Tangerang tentunya juga memiliki kualitas pelayanan yang baik yang dijadikan panduan oleh pegawainya dalam melayani peserta. Beberapa kualitas pelayanan sudah diterapkan oleh pegawai yang ada di PT Sun Life Financial Syariah. Diantaranya yang sudah diterapkan yaitu mengutamakan pelayanan kepada peserta dengan ramah, sopan, simpatik dan memuaskan baik kepada peserta, menciptakan suasana ukhuwah islamiyah dilingkungan perusahaan dan bekerja dengan jujur, teliti, serius, bersemangat, serta cepat dalam membantu peserta dalam mengalami kesulitan dalam memahami produk tersebut. Salah satu produk PT Sun Life Financial Syariah yaitu Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) yang terdiri dari dana pendidikan, pensiun, investasi, kesehatan

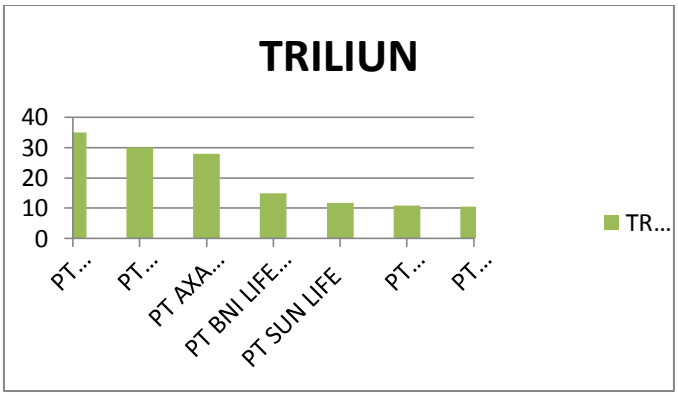
pasca pensiun, dan wakaf. Produk dana pendidikan adalah pilihan yang paling diminati oleh peserta asuransi, karena keunggulan kualitas layanannya yang lebih cepat menanggapi keluhan dan permasalahan yang ada pada peserta dibanding produk yang lain. Setelah dana pendidikan diikuti oleh dana pensiun, investasi, wakaf, dan kesehatan pasca pensiun.

Sebagai perusahaan asuransi yang mendominasi di Indonesia dan berkembang PT Sun Life Financial Syariah harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi para nasabah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh PT Sun Life Financial Syariah Kota Tangerang bersifat inovatif dan berorientasi kepada kepuasan peseerta. Salah satu cara inovatif yang dilakukan oleh PT Sun Life Financial Syariah agar nasabah dapat puas yaitu Sun Life Financial Syariah mengeluarkan sebuah aplikasi pribadi untuk para nasabah dan aplikasi untuk para agen. Kegunaan dari aplikasi yang dipegang dari para nasabah untuk

mengetahui jumlah premi yang didapat, melakukan klaim, dan pembayaran premi. Namun, PT Sun Life Financial Syariah tidak bisa melihat kepuasan terhadap para nasabahnya mengenai beberapa kualitas layanan yang sudah diterapkan.

Tabel 1.1

Posisi PT Sun Life Financial Syariah



Sumber : kompas.com

Berdasarkan ilustrasi diagram diatas dapat diketahui bahwa tahun ini posisi Sun Life sudah masuk 5 besar industri asuransi nasional. Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) di kuartal pertama 2016, posisi Sun Life di pasar Asuransi Jiwa Indonesia yang terdiri dari 50

perusahaan lokal dan patungan berada di posisi 25. Melalui strategi branding, peringkat Sun Life di 2016 melonjak menjadi peringkat 12 di industri asuransi nasional dan tahun ini posisi Sun Life sudah masuk 5 besar industri asuransi nasional. Strategi *branding* itu memang tidak berdampak langsung pada penjualan, tetapi memang kinerja bisnis perusahaan malah meningkat signifikan. Saat ini kinerja Sun Life terus meningkat. Pada 2015, kinerja Sun Life Financial Indonesia juga meningkat 15 persen dibandingkan kinerja 2014 atau Rp 945,26 miliar menjadi Rp 1,08 triliun.[4] Laba perusahaan juga melonjak. Ada 41 penghargaan yang diraih Sun Life Financial Indonesia sepanjang 2015 hingga 2018. Pendapatan premi pada 2017 sebesar Rp 2,8 triliun atau naik signifikan dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp 1,7 triliun. Untuk semester pertama 2018, aset Sun Life

[4] http://www.beritasatu.com/ekonomi/502659-ini-pemenang-best-insurance-award-2018-versi-majalah-investor.html diakses pada 28 oktober 2018, pukul 12.53.

mencapai Rp 11,7 triliun atau naik 6% dari periode yang sama tahun lalu.

Tak hanya di kinerja keuangan, jumlah kantor pemasaran Sun Life juga meningkat. Pada tahun 2016 Sun Life memiliki 104 kantor pemasaran konvensional dan 55 kantor syariah di 70 kota di Indonesia, hingga akhir 2017 menjadi 186 kantor. Sebelum 2015, jumlah nasabah Sun Life sekitar 100.000 orang, hingga akhir tahun lalu menjadi 279.429 nasabah.[5]

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang. Setelah mengetahui aset yang dimiliki perusahaan, peringkat hingga penghargaan yang sudah dimiliki oleh Sun Life Financial Syariah, peneliti juga ingin mengetahui tentang tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan 5 dimensi kualitas layanan yaitu tangibles (bukti fisik), reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan

[5] https://www.wartaekonomi.co.id/read155785/inilah-perusahan-asuransi-terbaik-tahun-2018.html diakses pada 28 oktober 2018, pukul 12.54.

empathy (empati). setelah menerima pelayanan khususnya dari PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang, dengan ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling besar pengaruhnya memberikan kepuasan bagi peserta. Penelitian ini diharapkan pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang agar lebih meningkatkan pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan peserta dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan peserta tentunya dengan tetap berlandaskan pada syariah islam, sehingga PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang dapat meningkatkan *market share* dan tetap eksis di dunia perasuransian.

Berdasarkan alasan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA (STUDI KASUS PESERTA DANA PENDIDIKAN PADA PT SUN LIFE**

FINANCIAL SYARIAH CABANG KOTA TANGERANG" .

B. Pembatasan Masalah

Adapun batasan dari penelitian ini adalah :

Penelitian ini hanya berfokus pada asuransi jiwa yang ada pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang khusunya pada peserta produk dana pendidikan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta dengan menggunakan 5 dimensi yang ada pada kualitas layanan berupa bukti fisik (tangibles), reabilitas (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Karena mengingat judul skripsi diatas masih begitu luas maka peneliti membataskan permasalahan tersebut.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, agar penulisan skripsi ini dapat dilakukan dengan mudah, maka adanya perumusan masalah dari permasalahan penelitian ini yaitu:

1. Apa ada pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan peserta pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dterhadap kepuasan peserta pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan latar belakang masalah, pembatasan masalah, dan perumusan masalah diatas, maka yang akan menjadi tujuan penelitian penulis yaitu:

1. Untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan peserta pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap

kepuasan peserta pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi penulis. Melalui penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti sendiri sebagai sarana menambah wawasan intelektual akademis, mulai dari dasar teori hingga penerapannya. Penelitian ini memberikan pengetahuan bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar peserta puas.

2. Bagi Perusahaan

   Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi perusahaan asuransi dalam usaha meningkatkan kualitas agar peserta lebih puas serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa yang akan datang. Penelitian ini juga membantu pihak

perusahaan asuransi apabila ingin meningkatkan kepuasan peserta dengan menekankan pada dimensi-dimensi service quality yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas tentang kajian teori yang berisi tentang tinjauan peneliti terdahulu, pemahaman Asuransi, konsep kualitas, pemahaman konsep jasa, konsep kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dalam perspektif Islam, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, metode penelitian, variabel-variabel, operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan dipaparkan hasil penelitian dan pembahasan masalah yang disajikan secara jujur dan apa adanya sesuai dengan etika ilmiah.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan dipaparkan mengenai kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran dari hasil penelitian tersebut.