

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan taraf hidup seseorang maka pemenuhan kebutuhan hidup tak lagi terbatas pada kebutuhan fisiologi saja. Namun kebutuhan keselamatan akan rasa aman dan perlindungan kini makin disarankan. Mengingat bahwa kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai resiko yang dapat menimbulkan kerugian. Dengan memiliki asuransi merupakan salah satu cara untuk pemenuhan kebutuhan akan rasa aman atau faktor ketidak pastian yang mungkin terjadi pada hidup seseorang.

Asuransi merupakan salah satu bisnis memberikan jasa kepada para pelanggannya. Sebagai mana bisnis lainnya yang bergerak dalam industri jasa, asuransi sebagai entitas bisnis yang bergerak dalam bidang industri jasa harus berorientasi pada kepuasan pelanggan, karna pelanggan yang puas merupakan salah satu basis keberlangsungan hidup dan perkembangan bisnis asuransi itu sendiri.

Perusahaan asuransi pihak yang menjamin perlindungan, dalam memilih produk atau jenis asuransi tidak terlepas dari siapa penjamin atau memiliki produk. Memilih perusahaan asuransi yang bagus dan terbaik itu cukup sulit. Terlebih sekarang ini kompetisi antara perusahaan yang lain sangat ketat.

Dalam mewujudkan suatu perusahaan yang unggul ternyata dibutuhkan satu manajemen yang baik. Manajemen yang baik itu tentunya mengacu pada fungsi-fungsi manajemen, dimana fungsi-fungsi yang dimaksud tidak lain adalah POAC. Manajemen harus diterapkan empat aspek manajemen seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*acuting*), serta pengawas (*controlling*), maka kegiatan perusahaan tidak lepas dari fungsi manajemen dari empat fungsi tersebut.¹

Akses dalam pelayanan peserta juga harus diperhatikan dalam strategi manajemen agar bisa mencapai dalam segi

¹ Nur amalia, *Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di SDN 30 Sumpang Bitu Kabupaten Pangkep tahun 2017-2018*, Nur amalia. (Fak. Tarbiyah Dan Keguruan Manajmen Pendidikan), 2018.

kepuasan peserta atau kenyamanan. Dalam agama islam mengajarkan kepada kita jika ingin memeberikan hasil usaha baik berupa barang atau jasa maka harus memberikan yang berkualitas tidak boleh memberikan barang yang rusak atau buruk kepada orang lain.

Hal ini di jelaskan dalam Al Qur'an surat Ali Imran ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya :

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(Q.S Ali-imran:159)

Ayat di atas menejelaskan betapa pentingnya dalam sikap terhadap customer dan donator. Sikap sebagai pegawai kepada customer harus sopan dan lemah lembut, agar mereka tidak menjauhi dan membenci perusahaan tersebut.

Salah satu komponen penting yang ada dalam perusahaan asuransi adalah manajemen, karena manajemen adalah suatu seni dalam menggerakkan orang lain. Sehingga suatu perusahaan harus memfungsikan manajemen dengan baik agar perusahaan tersebut terus eksis dan dicintai peserta atau nasabah.

Untuk memfokuskan penelitian, maka penyusun memilih pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang sebagai subjek penelitian. Karena PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang adalah perusahaan asuransi yang memberikan klaim ketika nasabah ingin menggunakan manfaat asuransi.²

Dalam penelitian yang saya buat akan mengeksekusikan perusahaan asuransi PT. Sun Life Syariah pengujian penelitian yang saya buat. Dengan judul FUNGSI MANAJEMEN DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS LAYANAN KLAIM. Penelitian ini hanya ingin

² Masrury, *Analisis Impelentasi Fungsi-fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta Tahun 2015-2016*, Masrury. (Fak. Dakwah dan Komunikasi,) 2016.

mengetahui sistem yang ada dalam perusahaan di dalam atau di luar perusahaan mencakup operasional perusahaan.

B. Pembatasan Masalah

Adapun batasan dari penelitian ini adalah :

Bagaimana fungsi manajemen dalam kualitas pelayanan klaim di PT Sun Life syariah financial Cabang Tangerang.

Untuk mempermudah masalah yang akan dibahas dan mempermudah pengumpulan data serta keterbatasan berfikir, maka penulis membatasi pada 4 fungsi utama dalam manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *directing* (pengarahan), *controlling* (pengendalian). Dan dari segi pelayanan nasabah saat ingin klaim.

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. Bagaimana fungsi manajemen pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang dalam mempertahankan kualitas layanan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan klaim pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh fungsi manajemen PT Sun Life Financial Cabang Tangerang dalam mempertahankan kualitas layanan.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan klaim PT Sun Life Financial Cabang Tangerang

E. Manfaat Penelitian

Ada tiga manfaat yang bisa diperoleh dalam penelitian ini, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran secara teori hasil peneliti maupun konseptual dalam

perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen.

2. Manfaat Akademik

Berupa sumbangan ilmiah bagi jurusan asuransi syariah khususnya untuk mengembangkan penelitian menggunakan metode kuantitatif untuk menjelaskan penjelasan yang lebih rinci dan objektif tentang fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan klaim pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang.

3. Manfaat Praktis

a. Bagi PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang

Hasil penelitian ini adalah sumber informasi tambahan dan analisis fungsi-fungsi manajemen bagi pihak perusahaan, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nasabah akan merasa puas. Dan menjadi bahan masukan yang manfaat bagi perusahaan PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi mahasiswa jurusan asuransi syariah, serta mengembangkan kemampuan penulis secara kualitatif.

F. Kerangka Pemikiran

Dalam rangka mencapai tujuan manajemen secara efektif dan efisien, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap manajemen, baik organisasi, industri, asuransi, maupun perbankan. Fungsi-fungsi manajemen terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Paling tidak keempat fungsi tersebut dianggap mencukupi bagian aktifitas manajerial yang akan memadukan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya material melalui kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi

Pada dasarnya kemampuan manusia itu terbatas (fisik, pengetahuan, waktu, dan perhatian.) sedangkan kebutuhan tidak terbatas. Usaha untuk memenuhi kebutuhan dan

terbatasnya kemampuan dalam melakukan pekerjaan mendorong manusia membagi pekerjaan, tugas, dan tanggung jawab. Dengan adanya pembagian pekerjaan, tugas, dan tanggung jawab ini maka terbentuknya kerja sama dan keterikatan formal dalam suatu organisasi. Dalam organisasi ini maka pekerjaan yang berat dan sulit akan dapat diselesaikan dengan baik serta tujuan yang diinginkan tercapai.

Definisi manajemen mengalami perkembangan dari masa ke masa tergantung kebutuhan organisasi, sehingga istilah manajemen yang dikemukakan oleh para ahli sangat beragam. Definisi manajemen yang diutarakan para ahli tidak ada yang dijadikan patokan dalam pelaksanaan manajerial. Akan tetapi, seorang manajer harus mampu melaksanakan perannya memilih konsep manajemen yang akan dijadikan landasan dalam organisasi yang dipimpinnya.³

1. ³Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung:ALFABETA,2013),

G. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang dipakai adalah metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang dihasilkan deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari individu atau kelompok serta perilaku yang diamati. dalam hal ini menentukan secara spesifik tentang segala bentuk fungsi manajemen dalam mempertahankan kualitas layanan pada sun life financial syariah cabang Tangerang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian:

a. Observasi

Dalam buku metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D sutrisno hadi mengatakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antaranya yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses Tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan peneliti-peneliti sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, dan meramalkan. Dengan teknik kajian isi (content analisi), yaitu teknik untuk menarik kesimpulan melalui usaha menemukan karakteristik pesan, dilakukan secara objektif dan sistematis

H. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

Penulis	Tahun	Judul	Pendahuluan
Iin Jauharoh An-Niswah	2015	Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang	KBIH NU Kota Semarang dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji telah mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen dengan baik mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diterapkan dengan tujuan untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan dan pembimbingan kepada jamaah, sehingga dalam pelaksanaannya fungsi manajemen dapat berjalan baik dan kualitas pelayanan menjadi meningkat.
Masrury	2016	Analisis Fungsi Manajemen Dalam Mengimplementasikan Meningkatkan Kualitas Pelayanan	Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah menyusun deskripsikan pada bab-bab sebelumnya bahwa Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta telah menetapkan bagian-bagian dari fungsi manajemen antara lain <i>Planning, Organizing, Actiating</i> dan <i>Controlling</i> . Dalam hal kualitas pelayanan Yayasan Nurul Hayat cabang menerapkan sistem <i>Quality Control</i> . Sehingga berdampak positif terhadap kualitas pelayanan

I. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai isi penelitian ini maka pembahasan dalam skripsi ini dibagi menjadi Lima Bab. Uraian sistematika pembahasan yang terkandung dalam masing-masing Bab disusun sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan bab pendahuluan. Pada bagian pendahuluan ini akan diberikan gambaran mengenai topik penelitian yang akan disajikan. Bagian pendahuluan memuat beberapa hal penting yang terdiri dari latar belakang masalah,, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, berisi tentang tinjauan pustaka yang terdiri dari asuransi syariah, pengertian asuransi, dasar hukum asuransi syariah, tujuan asuransi syariah, pengertian manajemen dan fungsi manajemen, pengertian pelayanan, dimensi kualitas pelayanan assurance, pengertian asuransi syariah.

Bab ketiga Gambaran umum perusahaan Pt. Sun Life Financial Syariah dan visi misi Pt. Sun Life Financial Syariah, Tujuan membahas gambaran umum perusahaan tersebut adalah agar informasi yang diberikan lebih detail.

Bab keempat, deskripsi hasil penelitian. Deskripsi hasil penelitian berisi deskripsi data tentang PT. Sun Life Financial

Syariah, uraian analisis dan terpadu mengenai hasil penelitian yang disajikan secara jujur, obyektif, serta sesuai dengan etika ilmiah. Pembahasan hasil penelitian membahas tentang analisis fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan klaim pada PT. Sun Life Financial Syariah

Bab kelima, penutup pada Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi jawaban ringkas terhadap perumusan masalah yang diajukan pada bab pertama. Sedangkan, saran berisi anjuran yang ditujukan kepada pengambilan kebijakan, pengguna hasil penelitian, maupun peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian lanjutan.