

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Ekonomi merupakan aktivitas kegiatan manusia sehingga dapat timbul motif ekonomi, yaitu keinginan seseorang untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Pertumbuhan ekonomi juga menjadi tolak ukur utama prestasi ekonomi di Negara-negara maju dan Negara-negara berkembang.

Asuransi adalah salah satu cara yang digunakan masyarakat untuk membantu meminimalisir musibah yang menerpa mereka. Hal ini dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat akan jasa perasuransian, baik oleh individu maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan saran financial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti kematian, atau menghadapi risiko atas harta yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan

kegiatannya menghadapi risiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya.<sup>1</sup>

Asuransi syariah sendiri memiliki pengertian pengelolaan resiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan perusahaan asuransi sebagai operator. Asuransi syariah memiliki berbagai macam produk yang beragam, salah satunya adalah asuransi haji. Asuransi haji merupakan asuransi yang bertujuan untuk menyisihkan dana tabungan haji secara teratur serta menyediakan dana tabungan haji secara teratur serta menyediakan dana bagi hasil dan asuransi perlindungan. Pada produk asuransi haji, manfaat yang diperoleh hanya berupa dana klaim kematian saja.<sup>2</sup>

Asuransi syariah memiliki makna yang sangat penting dalam penyelenggaraan haji. Perjalanan ibadah haji memiliki resiko seperti kecelakaan atau bahkan

---

<sup>1</sup> Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hal. 12

<sup>2</sup>Jurnal Analisa Vol. 4 No. 2 Desember 2018:104-115 106

kematian. Resiko ini dapat terjadi baik dalam perjalanan didalam tanah air maupun ketika perjalanan ke tanah suci, untuk meringankan resiko tersebut dibutuhkan adanya asuransi. Namun demikian, semua itu tidak lepas adanya risiko bagi orang untuk terkendala atas kesempurnaan haji.<sup>3</sup>

Dengan kebijakan yang tepat, perusahaan asuransi berpeluang meningkatkan pendapatan melalui pengembangan desain produk baru sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehubungan dengan hal tersebut, perusahaan asuransi ditantang untuk membuat kebijakan yang tepat baik dari segi premi maupun jenis produk, yang sesuai dengan kondisi masyarakat di wilayah operasionalnya.<sup>4</sup>

Dalam perusahaan asuransi dibedakan menjadi dua sistem perjanjian (*akad*) yaitu konvensional dan *Syariah*. Perusahaan memerlukan strategi untuk

---

<sup>3</sup>Ismanto kuat *Perspektif Maqasid Asy-Syariah*. Pustaka pelajar: Yogyakarta : 2016 hal 137

<sup>4</sup>Widodo sugeng. *Agen asuransi*. Jakarta : Gramedia Widiasarana hal

menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Untuk mengantisipasinya perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar. Salah satunya yang diperlukan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan.

Pelayanan yang dirasakan yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

Jika pengembangan produk gagal dalam pencapaian tujuan bisnisnya karena produk yang tidak mampu bersaing di pasar, yang menunjukkan hasil bahwa kinerja yang negatif pada produk mempunyai pengaruh negatif terhadap peserta, dengan permasalahan yang ada

yaitu banyaknya keluhan peserta dan juga tidak standarnya bentuk layanan peserta yang akan mempengaruhi penjualan produk-produk serta pelayanan peserta di kantor-kantor .

Berkembangnya perusahaan dibidang asuransi syariah, mengharuskan pelanggan atau peserta untuk lebih teliti dalam menggunakan jasa tersebut.Hal inilah yang membuat pemasaran asuransi syariah harus lebih kreatif untuk berlomba-lomba dan harus terus mengembangkan produk dalam memasarkan produk, termasuk salah satu perusahaan Asuransi syariah PT. Ajb bumiputera syariah 1912 cabang serang.

Asuransi jiwa syariah bumiputera 1912 merupakan pelopor perusahaan Asuransi Jiwa nasional yang pertama dan tertua di Indonesia. Asuransi jiwa syariah 1912 sudah memiliki cabang hampir diseluruh Indonesia salah satunya adalah AJS Bumiputera 1912 kantor pemasaran syariah serang yang memiliki berbagai jenis produk asuransi yang ditawarkan bagi masyarakat, adapun salah

satunya adalah produk *mitra mabrur plus*.<sup>5</sup> Bumiputera Syariah merancang secara khusus program asuransi mitra mabrur untuk menyisihkan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Bumiputera tidak hanya membantu menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, tetapi juga menawarkan dana mudharabah(bagi hasil).

Asuransi jiwa syariah bumiputera 1912 sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi jiwa bagi masyarakat juga harus menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan perusahaan asuransi lainnya. Agar asuransi jiwa syariah bumiputera 1912 dapat bertahan dan berkembang dengan baik maka asuransi jiwa syariah bumiputera 1912 harus dapat menciptakan kemampuan bersaing dengan baik dalam hal jenis produk.

Melihat perkembangan penjualan pada produk asuransi mitra mabrur plus mengalami peningkatan menjadi perhatian penulis untuk membahas pengaruh dari produk

---

<sup>5</sup> [www.bumiputerasyariah.co.id](http://www.bumiputerasyariah.co.id)

yang dirasakan oleh peserta atau konsumen. Maka dengan ini peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul penelitian ” **Pengaruh Produk Asuransi Mitra Mabru Plus Terhadap Kepuasan Peserta**”.

### **B. Pembatasan Masalah**

Agar dalam pelaksanaanya lebih mengarah pada maksud dan tujuan penulisan, maka dilakukan pembatasan masalah hanya pada produk mitra mabrur terhadap kepuasan nasabah.

### **C. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan judul penulis kemukakan di atas dan berdasarkan latar belakang masalahnya dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu :

1. Bagaimana pengaruh produk asuransi mitra mabrur plus terhadap kepuasan peserta?
2. Seberapa besar pengaruh produk asuransi mitra mabrur plus terhadap kepuasan peserta?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian pada AJS bumiputera 1912 kantor pemasaran syariah serang ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk asuransi mitra mabrur plus terhadap kepuasan peserta pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 kantor pemasaran Syariah serang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kepuasan peserta terhadap jumlah penjualan produk mitra mabrur plus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 kantor pemasaran Syariah serang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini digunakan untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan baru mengenai ilmu baru dan sistem operasional produl mitra mabrur plus.



## 2. Bagi perusahaan/ akademik

Penelitian dapat memberikan asupan ilmu pengetahuan khususnya di bidang lembaga keuangan sebagai perbandingan untuk penelitian yang sama selanjutnya.

## 3. Bagi masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk menambah wawasan mengenai sistem operasional produk mita mabrur plus dan menjadikan masyarakat sadar untuk mempersiapkan biaya ibadah haji atau umroh untuk keluarganya, sekaligus mengenal asuransi jiwa syariah bumiputera 1912 kantor pemasaran syariah serang sebagai lembaga keuangan non bank yang terpercaya serta dapat mempertahankan eksistensinya hingga saat ini.

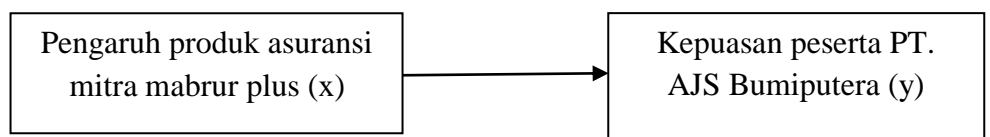
## **F. Kerangka Pemikiran**

Perusahaan asuransi harus menciptakan produk yang lebih unggul dibanding dengan produk perusahaan yang lain merupakan hal yang penting.

Asuransi mitra mabrur plus adalah produk asuransi jiwa syariah yang tidak hanya dirancang untuk membantu menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, tetapi juga menyediakan dana bagi hasil (mudharabah) dan asuransi perlindungan, sehingga memungkinkan bagi anda untuk menunaikan ibadah haji dengan tanpa mencemaskan keluarga di rumah, dan semuanya sesuai syariah.

perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar. Salah satunya yang diperlu dilakukan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan, karena adanya kepuasan pesertaantara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif seperti meningkatnya penjualan produk.

Pada penelitian ini, membahas mengenai produk asuransi mitra mabrur plus untuk menarik peserta. Dengan adanya kepuasan dari peserta tersebut kemudian akan menimbulkan kecenderungan pengambil keputusan pada peserta untuk berasuransi.



#### **G. Sistematika Penulisan`**

Untuk memberikan pemahaman dan gambaran yang sistematis dengan mudah, maka penulis mencantumkan sistematika sebagai berikut:

Bab ke – Satu, Pendahuluan, Pada bab ini membahas tentang latar belakang Masalah, pembatasan masalah, perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, penelitian terdahulu, Hipotesis, Metodologi penelitian, Sistematika Penulisan.

Babke – Dua, Kajian Pustaka, Pada bab ini membahas tentang pengertian asuransi, tujuan, jenis-jenis akad

asuransi, manfaat asuransi. Pengertian produk, pengertian mitra mabrur, jenis akad, pengertian kepuasan, pengukuran kepuasan konsumen/peserta.

Bab ke – Tiga, Metodologi Penelitian, Pada bab ini membahas tentang Jenis Penelitian, Waktu, Dan Tempat Penelitian, Populasi Dan Sampel Penelitian, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Operasional Variabel Penelitian.

Babke – Empat, Hasil Penelitian bab ini membahas tentang Hasil Penelitian, berisi uraian analisis dan terpadu mengenai hasil penelitian yang disajikan secara objektif serta sesuai dengan etika ilmiah.

Babke - Lima Penutup, Pada bab ini membahas tentang Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan berisi jawaban ringkas terhadap perumusan masalah yang disajikan pada bab pertama. Sedangkan saran berisi anjuran yang ditunjuk kepada pengambil kebijakan, pengguna hasil penelitian, maupun peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian lanjutan.