

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang masalah**

Kebutuhan akan jasa asuransi kini makin dirasakan baik perorangan maupun dunia usaha Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti kematian, atau menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki dalam masyarakat yang sudah maju dan sadar akan nilai lembaga asuransi atau pertanggungan sebagai pegalihan resiko, setiap kemungkinan terhadap bahaya menderita kerugian itu kemudian diasuransikan atau usaha itu selalu dilindungi oleh suatu perjanjian pertanggungan yang mereka adakan, atau dengan perkataan lain setiap kemungkinan resiko itu selalu dipertanggungkan, jadi semakin orang merasa tidak aman, semakin juga orang akan mengasuransikan segala resiko yang akan timbul semakin banyak yang mengalihkan resiko ke pihak lain, berarti semakin banyak perjanjian asuransi ditutup.

Perusahaan asuransi yang ingin berkembang bertahan harus dapat memberikan mutu lebih bagi peserta. Sehubungan itu dibutuhkan hadirnya usaha perasuransian yang dapat menampung kerugian yang timbul oleh adanya berbagai resiko, Maka kualitas pelayanan merupakan kunci sukses utama sebuah perusahaan asuransi. Jasa yang dijual dapat tercermin pada sumber daya manusia yang bekerja di perusahaan tersebut, Sejauh mana kecepatan dan ketetapan pelayanan mulai dari penerbit polis hingga pembayaran manfaat asuransi yang telah dijanjikan kepada pemegang polis. Analisis kepuasan peserta akan memainkan peranan penting pula dalam merencanakan kebijakan publik<sup>1</sup>

Adapun perusahaan Bumiputera muda syariah 1967 cabang Serang mempunyai strategi yang mengedepankan kualitas kinerja dan pelayanan di semua bidang, diantaranya akan tetap fokus memaksimalkan Gerakan sinergi

---

<sup>1</sup> M.Nur ur Rianto Al-Arif. Pemasaran Pada Strategi pada Asuransi Syaria. hal.253

terpadu (Gesit) melalui sinergi internal, sinergi bumiputera group, sinergi umum maupun khusus, menyempurnakan struktur organisasi dan mengembangkan sumber daya manusia berbasis kompetensi optimalisasi pemasaran produk-produk unggulan, peningkatan kinerja teknik untuk memberikan hasil kualitas dan kepuasan peserta yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan peserta, optimalisasi hasil investasi melalui instrumen investasi yang aman dan menguntungkan serta dengan menggunakan sistem teknologi informasi teknologi informasi. Pelayanan dan jasa merupakan sebuah pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh perusahaan kepada peserta pelayanan tersebut tidak dapat dilihat, akan tetapi pelayanan jasa menggunakan jasa tersebut.

#### **Alasan memilih variabel kualitas pelayanan**

Alasan peneliti memilih variabel ini padahal masih banyak variabel lain, Karena melihat adanya pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh peserta asuransi yang berdampak pada besaran minat peserta yang ada di perusahaan yang diteliti yaitu PT. Bumiputera muda syariah cabang Serang. Dan sangat ingin mengetahui cara pelayanan yang diberikan oleh PT. Bumiputera muda syariah cabang Serang untuk menarik peserta dengan pelayanannya tersebut.

#### **Alasan memilih variabel kepuasan peserta**

Alasan peneliti memilih variabel ini padahal masih banyak variabel lain, Karena sangat ingin mengetahui seberapa puas atau apakah puas dengan apa yang diberikan oleh PT. Bumiputera muda syariah cabang Serang. Dan memang variabel ini yang sangat relevan yang berpengaruh besaran minat peserta asuransi, dan literatur dan bahan-bahan yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi yang sedang dibahas dalam dunia asuransi.

Ada beberapa pertimbangan yang mendorong penulis tertarik untuk memilih judul skripsi ‘‘Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan peserta pada besaran minat peserta asuransi syariah tahun 2015-2019 di PT. Bumiputera muda cabang Serang’’ yaitu penulis ingin mengatuhi besaran minat peserta pada lima tahun tersebut. Kedua, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di perusahaan tersebut, Ketiga, kepuasan dan kualitas

pelayanan yang bagaimana yang diberikan perusahaan tersebut, Berangkat dari latar belakang masalah penelitian yang telah dipaparkan diatas penulis merasa tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut secara lebih mendalam dan semua telah terjawab di penelitian ini.

Di bawah ini terdapat tabel besaran minat pada tahun 2015-2019

**Tabel 1.1**

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019
Besaran Minat Peserta	99 Peserta	128 Peserta	13 Peserta	19 Peserta	38 Peserta

Sumber: Data peserta asuransi syariah tahun 2015-2019 Bumiputera muda cabang Serang

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan pada tahun 2015-2016 peserta mengalami peningkatan, akan tetapi di tahun 2017 mengalami penurunan secara drastis dan menaik lagi di tahun selanjutnya yaitu tahun 2018 hingga 2019.

Di bawah ini adalah faktor yang mempengaruhi besaran jumlah peserta asuransi di PT.Bumiputera muda syariah cabang Serang adalah:

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan menjadi suatu hal yang pokok bagi dalam jasa asuransi. Oleh karena itu kualitas yang diberikan perusahaan harus sebanding atau melebihi harapan peserta. Hal ini diperlukan karena kualitas pelayanan akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta. Pelayanan adalah faktor yang berharga yang dapat memberikan kesan mendalam bagi peserta. Pelayanan yang prima membuat peserta akan merasa keberadaannya memang dibutuhkan dan diperhatikan, seiring dengan perkembangan dunia industri mengakibatkan akan pelayanan dibidang keuangan jasa meningkat. Pelayanan yang baik di sebuah perusahaan asuransi atau perusahaan yang lain pula sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan merupakan awal baik bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada perusahaan. Faktor kualitas pelayanan yang dimaksud diatas adalah

kualitas pelayanan yang bermutu atau terbaik melalui mata peserta atau dalam penglihatan peserta, hanya bila peserta menganggap bahwa perusahaan sebagai yang telah memberikan pelayanan peserta yang bermutu agar juga membuat peserta merasa puas lalu merasa terpelayani dan membuat perusahaan asuransi semakin naik peminatnya. Itulah salah satu faktor yang membuat peserta asuransi berkembang pesat, Dan sebaliknya apabila pelayanan yang tidak bermutu atau pelayanan yang tidak baik akan membuat penyusutan peserta semakin meningkat di Indonesia. Maka perusahaan asuransi sudah seharusnya memberikan kualitas pelayanan yang baik pada peserta agar semakin meningkatnya minat masyarakat di Indonesia untuk berasuransi.

Beberapa bentuk pelayanan yang perlu dilakukan perusahaan dalam upaya memperoleh empati peserta antara lain;

- a. Memfokuskan karyawan dalam kontrak peserta asuransi
- b. Memberikan wewenang kepada karyawan untuk bertindak bila perlu untuk memuaskan peserta
- c. Mengidentifikasi kebutuhan peserta
- d. Bersikap proaktif, mendengar keluhan dan masukan yang diberikan peserta serta melakukan survei secara berkala terhadap peserta, kemudian mengumpulkan keluhan-keluhan dari peserta untuk memperoleh alternatif pendekatan yang sesuai
- e. Mendekati peserta secara pribadi untuk menunjukkan kepedulian<sup>2</sup>

## **2. Kepuasan peserta asuransi**

Kepuasan peserta asuransi menjadi penting untuk menilai mutu pelayanan asuransi. Salah satu bentuk kepuasan peserta adalah pelayanan yang baik. Keberhasilan suatu perusahaan asuransi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan pesertanya, Kepuasan peserta secara individu sangat sulit dicapai karena bermacam-macam keinginan setiap peserta asuransi, Oleh karena itu setiap perusahaan asuransi

---

<sup>2</sup> Berdasarkan Wawancara pada Karyawan PT.Bumiputera muda Syariah, Cabang Serang

mempunyai berbagai pendekatan untuk mendapatkan solusi yang bagus untuk peserta asuransi. Hal ini didukung oleh pernyataan Kotler (1997:36) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan <sup>3</sup>senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan peserta merupakan respon dari peserta asuransi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya, dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (rangkuti,2003) berdasarkan definisi di atas, kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, peserta puas, jika kinerja melebihi harapan, pasti peserta puas dan senang. Adapun strategi yang telah diterapkan oleh perusahaan asuransi bumiputera muda 1967 cabang Serang yaitu dalam menyelesaikan klaim dan pelayanan polis. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan mengendalikan atas keunggulan yang diharapkan tersebut untuk memenuhi keinginan peserta. Dari berbagai penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa minat merupakan kecenderungan hati atau sesuatu daya tarik yang timbul dari hati untuk memilih, memiliki dan menjadi peserta asuransi di PT. Bumiputera muda Syariah.

Dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul:

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PESERTA TERHADAP BESARAN MINAT PESERTA ASURANSI SYARIAH PADA TAHUN 2015-2020 PT. BUMIPUTERA MUDA SYARIAH” (Study Kasus PT. Bumiputera muda Syariah Cabang Serang).**

## **B. Perumusan Masalah**

Untuk mempermudah pemahaman terhadap permasalahan yang ada serta mempermudah pembahasan agar lebih terarah dan mendalam sesuai dengan sasaran maka peneliti merumuskan masalah adalah:

---

<sup>3</sup> Kotler, Philip 1997. Manajemen pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu. Jakarta: pretice Hall

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan terhadap besaran minat peserta di PT. Bumiputera muda Syariah cabang Serang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta terhadap besaran minat peserta di PT. Bumiputera muda Syariah cabang Serang.?
3. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan peserta terhadap besaran minat pada peserta di PT. Bumiputera muda Syariah cabang Serang.?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis membuat tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Menganalisis tingkat kualitas pelayanan terhadap besaran minat peserta adalah di PT. Bumiputera muda Syariah cabang Serang
2. Untuk Menganalisis tingkat kepuasan peserta terhadap besaran minat peserta adalah di PT. Bumiputera muda Syariah cabang Serang.
3. Untuk Menganalisis tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan peserta terhadap besaran minat peserta adalah di PT. Bumiputera muda Syariah cabang Serang

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis  
Diharapkan penelitian ini dapat memperluas pengetahuan serta dapat menambah wawasan mengenai berbagai aktivitas dan strategi pemasaran yang tepat pada perusahaan serta penngaruh perubahan dunia luar terhadap perkembangan asuransi di Indonesia.
2. Bagi perusahaan asuransi PT. Bumiputera muda syariah  
Diharapkan dapat menjadi pemasukan dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak perusahaan asuransi dalam PT. Bumiputera muda syariah mengambil keputusan dan untuk mengembangkan perusahaan dan menjual produknya.

3. Bagi pihak lain

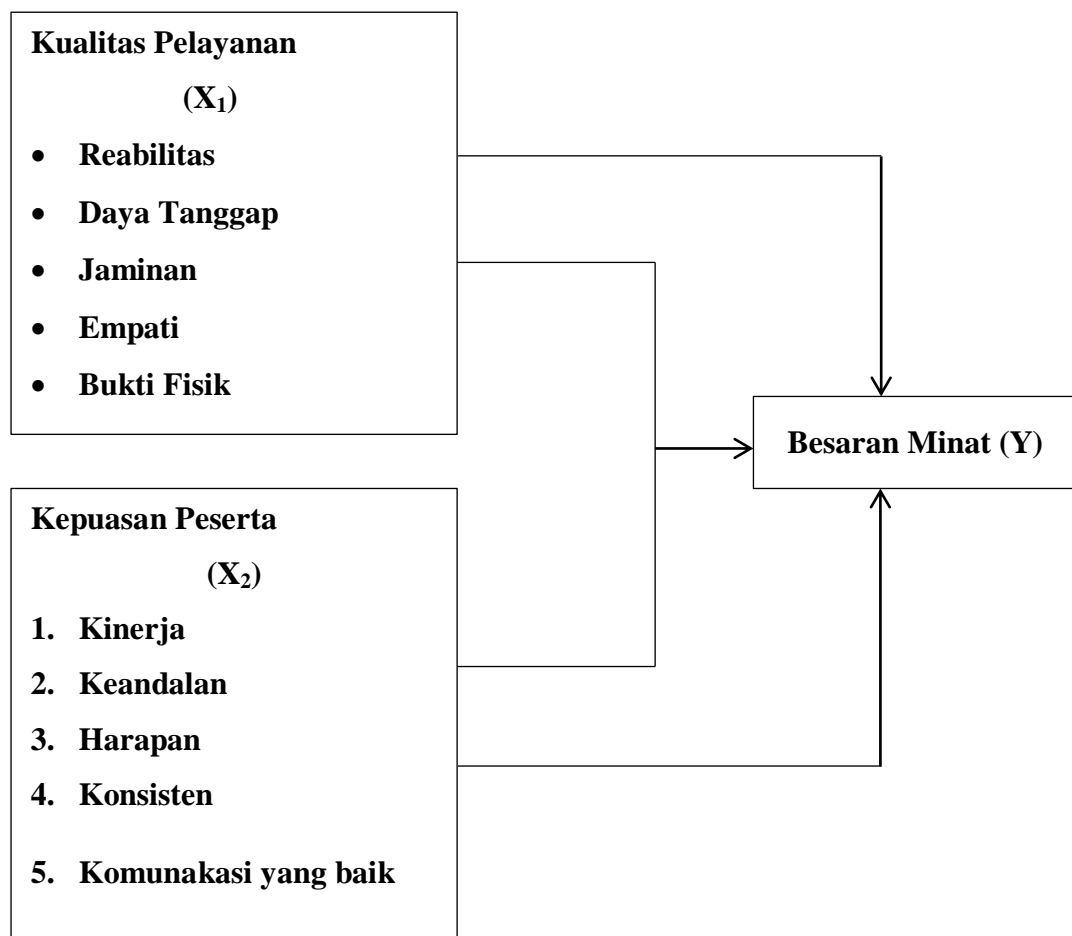
Sebagai sumber informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang terkait dengan topik yang sejenis, serta dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

4. Bagi masyarakat

Sebagai pengetahuan tentang asuransi di Indonesia dan produk-produk yang ada di suatu perusahaan asuransi konvensional maupun asuransi syariah.

Berdasarkan pemikiran diatas maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti gambar berikut:

#### F. Kerangka pemikiran



## E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Pelayanan adalah faktor yang berharga yang dapat memberikan kesan mendalam bagi peserta, pelayanan yang prima membuat peserta akan merasa keberadaannya memang dibutuhkan dan diperhatikan. Seiring dengan perkembangan dunia industri mengakibatkan kebutuhan akan pelayanan di bidang keuangan juga meningkat. Karena pada hakikatnya, pelayanan prima adalah salah satu yang dilakukan perusahaan asuransi untuk melayani pembeli (peserta) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada peserta dan memenuhi kebutuhan serta keinginan peserta, baik yang berupa produk atau jasa.

Cronin dan Taylor (1992) menambahkan bahwa kualitas pelayanan (service quality) berpengaruh positif terhadap besaran minat dan minat merekomendasikan perusahaan terhadap orang lain.

H1 : Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta

Kepuasan peserta asuransi adalah persepsi bahwa harapan telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap peserta dan pelayanan perusahaan asuransi dengan memperhatikan kemampuan peserta dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhannya sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. Kepuasan peserta merupakan evaluasi pembeli polis dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil (outcome) sama dengan harapan peserta. Kepuasan peserta merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis, Kepuasan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang sama.

H2 Kualitas pelayanan dan Kepuasan peserta berpengaruh positif terhadap besaran minat pada peserta asuransi.