

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan lembaga keuangan yang beroperasi dan berjalan dengan prinsip syariah Islam. LKS sebagai lembaga keuangan dengan prinsip syariah awalnya hadir sebagai pilihan sekaligus solusi untuk muslim yang ingin terhindar dari praktek lembaga keuangan konvensional yang menggunakan system ribawi namun akhirnya juga dapat menjadi pilihan bagi selain umat muslim.¹ Lembaga keuangan syariah dibagi dua, yaitu lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank. Yang termasuk lembaga keuangan syariah non-bank salah satunya adalah lembaga asuransi syariah.²

Asuransi pada zaman sekarang sudah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal tersebut dibuktikan

¹ Arief Budiono, “*Penerapan Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah*” (Jurnal Law And Justice Universitas Muhammadiyah Surakarta), Vol. 2 No. 1 April Tahun 2017

² Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2015), h. 4

dengan semakin berkembangnya jumlah perusahaan asuransi. Asuransi sendiri adalah suatu bentuk usaha di bidang keuangan yang berkecimpung di dunia pertanggung jawaban risiko. Asuransi memiliki peran sentral yang sudah dirasakan manfaatnya sampai sekarang. Manfaat itu dirasakan oleh masyarakat pada umumnya dan kalangan pengusaha pada khususnya. Fungsi utama dari asuransi adalah memberikan perlindungan terhadap terjadinya suatu peristiwa tidak terduga yang dapat merugikan peserta.³

Banyak perusahaan asuransi nasional maupun multi nasional yang berkompetisi untuk menjadi yang terbaik di industri ini. Berbagai varians produk asuransi ditawarkan untuk menarik minat para calon peserta. PT Bumi Putera Muda 1967 Syariah Cabang Serang dengan produk siswakoe adalah contoh produk yang menawarkan kekuatan diferensiasi dan kemudahan dalam produknya. Dalam upaya memenangkan persaingan, maka manajemen perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan bagi peserta.

³ Angger Sigit Pramukti, Andre Budiman Panjaitan, *Pokok-pokok hukum Asuransi* (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2016), h. 2

Kepuasan peserta/nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan. Dengan harapannya. Kepuasan peserta berhubungan erat dengan keandalan produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan. Keandalan produk terkait dengan kualitas produk tersebut. Dalam hal ini kualitas merupakan jaminan terbaik kesetiaan peserta/nasabah. Kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan peserta/nasabah yang lebih tinggi.⁴

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas produk ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk kinerja/*performance*, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, estetika produk, dan juga *perceived quality*/kesan produk. Produk dengan kualitas bagus dan terpercaya akan senantiasa tertanam dibenak konsumen, karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk

⁴ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran bank edisi revisi*. (Yogyakarta: Liberty, 2002), h. 229

tersebut.⁵ Bumiputera Muda syariah dalam membangun produk/jasa yang berkualitas adalah dengan menetapkan desain, daya tahan produk dan manfaat atau fungsi dari produk itu sendiri, sehingga jika perusahaan mengukur kualitas produk yang di produksi selain dilihat secara teknis, juga dapat dilihat dari bagaimana sikap pelanggan atas kualitas produk. Semakin positif respon konsumen maka semakin tinggi kualitas.

Produk asuransi siswakoe merupakan produk asuransi kecelakaan diri yang diperuntukkan khusus bagi para siswa. Asuransi ini terdiri dari berbagai pilihan premi dengan manfaat yang beragam. Berikut gambaran mengenai produk siswakoe:

⁵ Monica Maria, *Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*, (Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Universitas Ciputra Surabaya), Vol 6. No. 1, April 2013

Kondisi	Premi Rp. 10.000	Premi Rp. 15.000	Premi Rp. 20.000	Premi Rp. 25.000
Jaminan Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan	Rp. 5.000.000,-	Rp. 7.500.000,-	Rp. 10.000.000,-	Rp. 12.500.000,-
Jaminan yang Mengakibatkan Cacat Tetap	Rp. 5.500.000,-	Rp. 9.500.000,-	Rp. 12.500.000,-	Rp. 15.500.000,-
Jaminan Biaya Pengobatan Akibat Kecelakaan	Rp. 500.000,-	Rp. 750.000,-	Rp. 1.000.000,-	Rp. 1.250.000,-
Jaminan Rawat Inap/hari (max. 7 hari dalam setahun)	Rp. 75.000,-	Rp. 125.000,-	Rp. 175.000,-	Rp. 225.000,-
Santunan Biaya Pemakaman Akibat Kecelakaan	Rp. 500.000,-	Rp. 750.000,-	Rp. 1.000.000,-	Rp. 1.250.000,-

Dari premi diatas merupakan kontribusi/premi perorang pertahun, ada juga kontribusi/premi yang RP.30.000/tahun, RP.40.000/tahun, RP.50.000/tahun, RP.75.000/tahun, dan RP.100.000/tahun. Semakin besar premi semakin besar juga manfaat yang akan diterima oleh peserta.⁶

Kepuasan peserta sebagaimana telah dibuktikan oleh beberapa penelitian terdahulu dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel. Beberapa peneliti sudah mengangkat penelitian terkait dengan kualitas produk baik barang maupun

⁶ Sumber: <https://asuransisyariahcoe.wordpress.com/siswakoe/>, diakses pada tanggal 1 september 2019 pukul 17.45 WIB

jasa, Monica Maria dengan jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen King Cake” perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada objek penelitiannya, penelitian ini dilakukan pada konsumen king cake, sedangkan skripsi ini membahas tentang kualitas produk jasa pada peserta asuransi produk siswakoe. Dalam pembahasannya kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen king cake.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menjadikan permasalahan sebagai topik skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi (Studi Kasus pada Produk SiswaKoe PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peserta cenderung untuk memilih produk jasa dengan kualitas produk yang baik yang memberikan banyak manfaat dan keunggulan.
2. Pemegang polis pada produk jasa asuransi siswako merasa puas terhadap kualitas produk yang telah diberikan perusahaan sudah sesuai dengan harapan peserta.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, untuk menjaga agar penelitian lebih terarah dan fokus, maka penulis membatasi masalah dalam beberapa hal, diantaranya:

1. Penelitian dilakukan hanya pada masalah pengaruh kualitas produk jasa terhadap kepuasan peserta.
2. Objek penelitian terbatas pada peserta asuransi Bumiputera Muda 1967 Syariah cabang Serang.
3. Responden pada penelitian ini adalah peserta yang mengikuti asuransi pada produk Siswako Bumiputera Muda 1967 Syariah cabang Serang, yaitu santiawan/ti

Pondok Pesantren Daar El Hasanah yang berlokasi di Jl. H. Sardali Graha Dukuh Sabrang RT. 02/01 Kec. Jawilan Serang-Banten.

4. Dimensi kualitas produk jasa yang digunakan, meliputi: *performance, features, reability, conformance to spesification, durability, esthetic.*

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan peserta pada produk SiswaKoe di PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Syariah?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan peserta asuransi pada produk Siswakoe di PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang.

F. Manfaat/Signifikansi Penelitian

1. Bagi perusahaan PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi media informasi mengenai pengaruh apa yang mempengaruhi kepuasan pesertanya dan lebih memperkuat semua lini produk untuk memenuhi ekspektasi dan kepuasan para pesertanya.
2. Bagi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, hasil penelitian ini dapat memperkaya koleksi bacaan khususnya mengenai asuransi.
3. Bagi masyarakat, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi informasi dan gambaran mengenai produk.
4. Bagi peneliti, diharapkan penulisan ini dapat memberikan informasi bagi penulis mengenai kepuasan konsumen/peserta, sehingga suatu saat penulis dapat menjadikan tema ini sebagai bekal jika dibutuhkan dalam penerapan di dunia bisnis.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun teknik penulisan skripsi ini, mengacu kepada buku “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2018” akan mewarnai seluruh bentuk penulisan skripsi ini.

Untuk memudahkan skripsi ini secara keseluruhan, maka diperlukan suatu sistematika penyusunan yang dimaksud adalah seperti yang akan diuraikan di bawah ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian, sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Berisikan tentang kualitas produk terhadap kepuasan peserta asuransi pada produk siswakoe PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang. Penelitian terdahulu yang relevan,

kerangka pemikiran, hubungan antar variabel, dan hipotesis.

Serang.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisikan tentang gambaran data dan responden dari peserta asuransi pada PT Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Berisikan tentang analisis, temuan analisis data yang ada dan berhasil dikumpulkan sebagai jawaban terinci, atas persoalan-persoalan yang berhubungan dengan pokok-pokok masalah.

BAB V : PENUTUP

Berisikan memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan permasalahan yang di bahas untuk memperoleh informasi dan memberikan solusi atas permasalahan tersebut.