

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Asuransi merupakan salah satu cara yang dapat digunakan masyarakat khususnya karyawan yang bekerja disuatu perusahaan untuk membantu mereka dalam penyediaan jaminan finansial. Sebagian orang menyadari pentingnya memiliki jaminan finansial sehingga kemudian mereka membeli produk asuransi.

Di Indonesia sendiri perkembangan asuransi syariah dimulai pada 25 Agustus 1994, yaitu didirikannya PT Asuransi Takaful keluarga, yang dibentuk oleh holding company PT Syarikat Takafuli Indonesia (STI). Terbentuknya asuransi takafuli saat itu memperkuat keberadaan lembaga perbankan syariah yang sudah ada terlebih dahulu, yakni bank muamalat, pembentukan awal takaful di sponsori oleh Yayasan Abdi Bangsa, Bank

Muamalat Indonesia, dan Asuransi Jiwa Tugu Mandiri.<sup>1</sup> Industri asuransi syariah di tanah air semakin berkembang, hal ini ditandai dengan sektor perusahaan perasuransian yang semakin beragam. Perkembangan perasuransian syariah terbagi menjadi perusahaan asuransi syariah dan reasuransi syariah

Kotler dan Keller, Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.<sup>2</sup> Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Layanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku

---

<sup>1</sup>Novi Puspitasari, *Manajemen Asuransi Syariah*, Yogyakarta, 2015, h. 22

<sup>2</sup> Rahyuda I Ketut, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan WOM Pasien di RSUD Prima Medika*, Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 11, 2018.

tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri.

Kotler, kualitas layanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan pelayanannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan bagian dari upaya perusahaan untuk memperbaiki citra pelayanan kepada konsumen yang semakin terpuruk. Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dari keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan harapan pelanggan.

Karyawan atau tenaga kerja memiliki kedudukan strategis dalam proses produksi barang dan jasa dalam perusahaan. Suatu perusahaan memiliki karyawan yang sehat adalah impian setiap perusahaan. Tentu saja, dengan SDM yang sehat, kinerja perusahaan juga lebih optimal. Mahalnya biaya dokter, obat, dan rumah sakit memaksa perusahaan untuk menyiapkan anggaran sakit yang tidak sedikit. Karena belum termasuk pembiayaan terhadap risiko paling buruk, seperti kecelakaan yang menyebabkan cacat total, dan kematian.

Cara terbaik untuk memberikan perlindungan terhadap risiko adalah melalui asuransi karyawan. Dengan mempunyai asuransi karyawan dapat meringankan beban keuangan perusahaan dimasa depan. Karyawan sebagai pemegang polis akan mendapatkan manfaat apabila sakit, mengalami kecelakaan, dan meninggal dunia. Oleh karena itu kesehatan karyawan wajib diperhatikan agar dapat menyumbangkan tenaga secara optimal dalam proses produksi. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan

sikap positif terhadap kerja tersebut, sebaliknya orang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negative terhadap kerja tersebut.<sup>3</sup>

Berdasarkan uraian di atas, penulis mencoba untuk mengetahui kualitas layanan asuransi terhadap kepuasan peserta asuransi pada karyawan PT. Shinta Indah Jaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap peserta asuransi yang diberikan oleh perusahaan. Apakah terjadi kesenjangan antara harapan karyawan dengan pengalaman yang didapatkan, sebab kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada karyawan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan sehingga memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan agar karyawan merasa puas. Atas dasar itulah, penulis memilih judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan**

---

<sup>3</sup>Abdi Akbar, *Kepuasan Kerja dan Komitmen Karyawan dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Pustaka Taman Ilmu, 2019), h. 46

**Peserta Asuransi Manulife Syariah (Studi Karyawan PT. Shinta Indah Jaya)”**

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan untuk mempermudah pembahasan dan penyusunan kerangka pemikiran, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kualitas layanan peserta asuransi belum sangat maksimal
2. Tingkat kepuasan peserta asuransi masih sangat rendah

**C. Batasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan menyimpang dari pokok permasalahan serta keterbatasan penulis dalam kemampuan waktu dan biaya, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh karena itu, penulis membatasi hanya berkaitan dengan “Kualitas Layanan Asuransi dan Kepuasan Peserta Asuransi”

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Apakah kualitas layanan asuransi berpengaruh terhadap kepuasan peserta asuransi?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, dapat disimpulkan tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui secara rinci apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta asuransi.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Secara teoritis, pengembangan ilmu dalam kesyariahan dan ekonomi Islam, khususnya pada Pengaruh Kepuasan Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi atau bahan masukan bagi

perusahaan asuransi dalam menyikapi masalah layanan terhadap kepuasan peserta.

### 3. Bagi Praktisi

- a. Bahan informasi bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian secara lebih mendalam tentang Pengaruh Kepuasan Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi.
- b. Praktek ekonomi Islam terhadap Bahan informasi bagi Asuransi untuk dijadikan evaluasi perbaikan praktik pelayanan yang dilaksanakan agar sesuai dengan konsep ekonomi Islam.
- c. Bahan masukan dan sumbangan pemikiran dalam rangka memperkaya khazanah literature beberapa perpustakaan di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

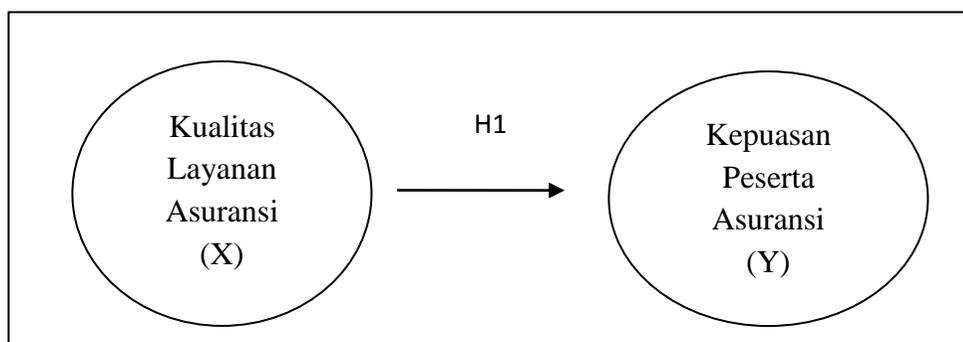
### **G. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini akan menerangkan bagaimana pengaruh kualitas layanan asuransi terhadap kepuasan karyawan sebagai peserta asuransi. Kerangka pemikiran ini merupakan

bagian dari tinjauan pustaka yang berisi tentang rangkuman atas dasa-dasar teori yang akan dijadikan landasan dalam penelitian ini dalam kerangka pemikiran ini diberikan skema singkat tentang alur penelitian yang menggambarkan proses penelitian.

Dalam penelitian ini ada 2 variabel yaitu X dan Y. Variabel X adalah kualitas layanan asuransi dan variabel Y adalah kepuasan peserta asuransi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan asuransi sedangkan variabel independen nya adalah kepuasan peserta asuransi.

Untuk lebih jelas dibuatkan skema pemikiran seperti gambar berikut:



## **Gambar 1. 1**

### **Kerangka Pemikiran**

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORITIS**

Dalam bab ini menguraikan tentang teori-teori yang digunakan dalam tinjauan teoritis,

hasil penelitian yang relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang metode yang digunakan, rancangan uji hipotesis, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan lain-lain yang relevan.

### **BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil analisis dari pengelolaan data yang telah dilakukan, statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear sederhana, analisis korelasi sederhana, uji determinasi, dan uji T serta pembahasannya.

**BAB V : KESIMPULAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian berdasarkan analisis data yang telah diolah dan telah dibahas pada bagian sebelumnya dan berisi saran-saran yang relevan untuk disampaikan terkait penelitian ini dan selanjutnya.