

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sejarah Islam, senantiasa memberikan jaminan kepada umatnya dan orang-orang yang bernaung dibawah kekuasaannya. Jaminan itu bisa melalui solidaritas sosial antara umat islam. Salah satunya melalui Perusahaan Asuransi Syari'ah yang merupakan hal paling penting dalam mengelola keuangan dengan system syari'ah yang komprehensif.¹

Yang melatar belakangi penelitian yaitu peneliti melihat bahwa adanya problematika pemasaran untuk menunjang pemasaran Asuransi jiwa syariah pada PT.Prudential cabang cilegon ini, maka saya sebagai mahasiswi Asuransi syari'ah tertarik untuk menjadikan judul skripsi ini dengan mencari terlebih dahulu kepuasan nasabah dengan dilihat seberapa besar kualitas pelayanannya untuk menunjang pemasaran Asuransi jiwa syariah ini, agar problematika perusahaan dapat diatasi dengan baik.

¹ Mustaq Ahmad, Etika Bisnis Dalam Islam, (Jakarta: Al-kautsar, 2001),

Menurut Undang-Undang no.2 tahun 1992 tentang perusahaan, Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum pada pihak ketiga yang mungkin ada diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.²

Saat ini Perusahaan Asuransi Prudential cilegon telah memasuki persaingan global, hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh Asuransi Prudential cilegon untuk dapat memberikan kontribusi dalam hal menawarkan jasa dan mampu mengelola keuangan dengan system syariah yang komprehensif. Banyaknya perusahaan Asuransi

²Maya Merlinda, *perencanaan keuangan pribadi*, (Yogyakarta: Andi Yoga 2007), hlm 23.

yang berdiri, sehingga konsumen atau Nasabah akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk yang ditawarkan. Bagi nasabah pelayanan yang bermutu itu sangatlah penting.

Kepuasan pelanggan asing didengar, diucapkan, dan dilaksanakan produsen atau penjual. Kepuasan pelanggan sudah menjadi keharusan bagi perusahaan yang berorientasi pada pasar atau konsumen. Tak dapat dipungkiri bahwa tiap perusahaan yang bergerak disektor bisnis tertentu secara terus menerus berupaya agar pelanggan mereka puas, baik puas terhadap perusahaan, pelayanan, maupun terhadap produknya.

Jadi, memang benar adanya bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan Nasabah berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan Nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan memaksimalkan pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan hal penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis Asuransi, merupakan bisnis yang berdasarkan pada asas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor sangat penting dalam menentukan keberhasilan. Hal ini terjadi di PT. Prudential Cilegon sebagai pilihan objek penulis, karena kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang perlu dilakukan.³

Asuransi memberikan layanan jasa kepada nasabahnya. Sebagaimana bisnis lainnya yang bergerak dalam industri jasa, Asuransi beroperasi atas dasar kepercayaan dan dituntut untuk menunjang kinerja, reputasi, dan pelayanan yang semakin baik. Oleh karena itu perusahaan Asuransi yang bergerak dibidang jasa harus berorientasi pada kepuasan nasabah, karena nasabah yang puas merupakan salah satu basis dan

³ Bareta, Atep Adya, 2003, *dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

keberlangsungan dan perkembangan bisnis perusahaan itu sendiri. Semakin banyak orang yang menggunakan jasa asuransi maka akan semakin menguntungkan bagi perusahaan asuransi.

Perkembangan jumlah yang terjadi tidak terlepas dari peran karyawan dalam melayani para nasabahnya. Untuk itu perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik untuk nasabahnya, karena hal ini nantinya akan membangun citra perusahaan dan memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah, berdasarkan pada masalah yang ada, kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Nasabah sangat penting pada PT. Asuransi ini untuk kemajuan perusahaan, maka hal ini menjadi menarik untuk diteliti. Dari pemaparan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENUNJANG PEMASARAN ASURANSI SYARI’AH” (PT.Prudential cabang Cilegon).

B. Perumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Nasabah pada PT.Prudential Syari’ah cabang Cilegon ?

2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap pemasaran asuransi jiwa syariah pada PT.Prudential cabang cilegon ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT.Prudential cabang Cilegon
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Nasabah pada PT.Prudential cabang Cilegon
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Nasabah pada PT.Prudential cabang Cilegon.

D. Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Akademis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian di bidang kualitas pelayanan jasa dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk dibidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

2) Manfaat Bagi PT.Prudential cabang Cilegon

Dapat menjadikan sumber informasi bagi pihak Asuransi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan Nasabah serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan masa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat membantu pihak Asuransi apabila ingin meningkatkan kepuasan Nasabah dengan menekankan pada dimensi-dimensi service quality yang paling signifikan berpengaruh pada kepuasan Nasabah.

Penelitian selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan atau bahan masukan dalam pengembangan penelitian selanjutnya terkait dengan Asuransi.

E. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terkadang ada yang berkaitan dengan penelitian yang di lakukan walaupun arah tujuan yang teliti berbeda. Dari penelitian ini penelitian mengemukakan beberapa

sumber kajian yang lebih dahulu membahas terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemasaran Asuransi.

Syurdiah pada tahun 2018 dalam skripsinya yang berjudul *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Prudential life Assurance Pekanbaru* penelitian ini menggunakan metode accidental sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak, dengan catatan sampel tersebut mempunyai hubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 94 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dan data tersebut dianalisis menggunakan program SPSS V.17. Berdasarkan hasil analisis program SPSS terbukti bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy, mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru, ini dibuktikan dengan statistik t tabel sebesar $1,662 < t$ hitung sebesar 2,467 dengan signifikansi probabilitas sebesar $0,016 < 0,05$ untuk variabel bukti fisik, statistik t tabel sebesar $1,662 < t$ hitung sebesar 2,133 dengan signifikansi probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ untuk variabel

keandalan dan statistik t tabel sebesar $1,662 < t$ hitung sebesar 3.181 dengan signifikansi probabilitas sebesar $0,002 < 0,05$ untuk variabel daya tanggap. t tabel sebesar $1,662 < t$ hitung 6,429 dengan signifikan sebesar $0,000 < t$ hitung 5,067 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ untuk variabel empathy. Berdasarkan statistik F tabel sebesar $2,31 < F$ hitung sebesar 34,747 dengan signifikansi probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa secara simultan atau serentak variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT.Prudential Life Assurance Pekanbaru Nilai R 2 sebesar 0,664, berarti hubungan keeratan secara bersama-sama antara variabel dependen dan variabel independen kuat karena $R > 0,5$. sedangkan sisanya sebesar 33,60 dipengaruhi sebab-sebab yang lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Keyword : Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empathy dan kepuasan konsumen.⁴

⁴ JURNAL **Syurdiah**, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Prudential life Assurance Pekanbaru* (Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2021)

ADE IRMA SURYANI pada tahun 2015 dalam skripsi yang berjudul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekan Baru*. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yaitu pengambilan sampel secara sengaja, dengan catatan sampel tersebut mempunyai hubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 95 nasabah. Analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan data tersebut dianalisis menggunakan program SPSS V.17.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS terbukti bahwa secara parsial tangible, responsiveness, assurance, dan empathy mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan t 0,000 untuk variabel tangible, variabel reliability tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah, signifikan t 0,011 untuk variabel responsiveness, signifikan 0,024 untuk variabel

assurance dan, signifikan $t = 0,001$ untuk variabel empathy, sedangkan secara simultan tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

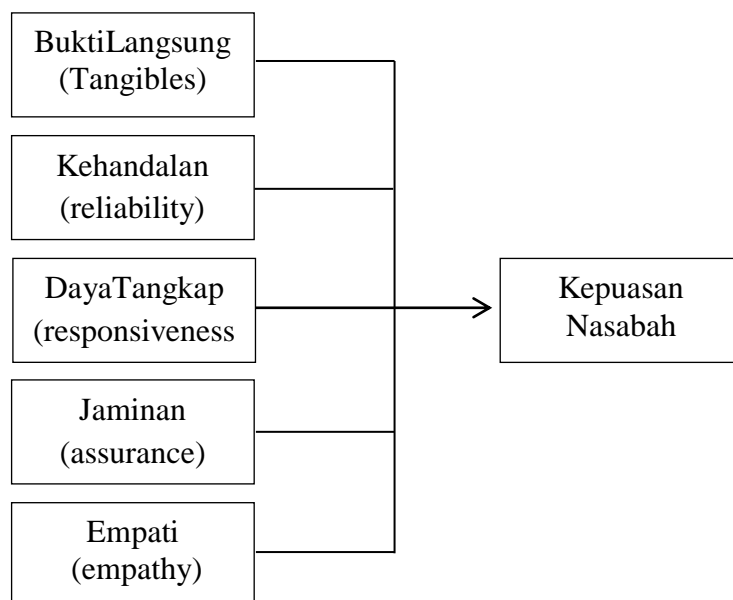
Nilai (R^2) sebesar 0.652 yang artinya 65,2% empathy, reliability, assurance, responsiveness dan tangible mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, sedangkan sisanya ($100\% - 65,2\% = 35\%$) dipengaruhi sebab-sebab lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.⁵

Keyword : Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy dan Kepuasan Nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada, untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah, dan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

⁵ JURNAL **ADEIRMA** *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam* (jurnal pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Bandar Lampung)

F. Kerangka Pemikiran

Asuransi Prudential syariah merupakan sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat untuk memberikan perlindungan kepada pemakai jasa Asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian akibat suatu peristiwa yang tidak terduga. Perusahaan diberi kepercayaan (Amanah) oleh para peserta untuk mengelola premi, demikian halnya dengan Prudential life Assurance ini yang bergerak dibidang Asuransi Jiwa selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya, karena nasabah adalah kunci penting dalam bisnis ini bagi perusahaan Prudential untuk mencapai tujuan. Prudential memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan hasil yang memuaskan kepada Nasabah.



G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah pemahaman dalam pembahasan isi laporan ini secara keseluruhan, maka penulis membagi penyusunan yang lebih sistematis penulisan proposal skripsi ini kedalam lima bab, yang masing masing dari bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah dari penelitian, perumusan masalah, Tujuan dan manfaat penelitian, Penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini penulisakan membahas tentang pengertian yang berisikan tentang pemahaman Asuransi, konsep pelayanan jasa, kualitas pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam, dan konsep kepuasan konsumen yang melandasi pembahasan penelitian serta variabel-variabel dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini penulis menjelaskan tentang metode penelitian, metode pengumpulan data, Waktu tempat dan pendekatan penelitian, Sumber data dan jenis penelitian, Pengukuran instrument, Variabel penelitian, Populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data dan Teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis memaparkan profil dan sejarah Perusahaan, Visi dan Misi PT.Prudential, Deskripsi data, Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini Penutup, akan dipaparkan kesimpulan dan saran.