

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia tidak luput dari risiko, salah satu cara penanganan risiko tersebut adalah dengan mengalihkan kepada pihak lain yang siap menerima atau menanggung, yaitu dengan adanya perusahaan asuransi.

Asuransi syariah merupakan salah satu bisnis yang tidak terlepas dari persaingan. Persaingan ketat yang dihadapi oleh perusahaan mengharuskan pihak manajemen untuk mengembangkan strategi dan kebijakan untuk membangun loyalitas nasabah dan menjaga citra perusahaan. Oleh karena itu perusahaan asuransi syariah membutuhkan layanan yang berkualitas yang dapat berdampak pada kepuasan pemegang polis dan kredibilitas perusahaan.<sup>1</sup>

Tidak sedikit konsumen/nasabah yang menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan, salah satunya disebabkan karena kualitas pelayanan yang kurang baik, dan tidak memuaskan nasabah atau pelanggan, hal tersebut juga dapat

---

<sup>1</sup>Wuryanti Koentjoro, “Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas yang Syar’i Pemegang Polis Asuransi Syariah”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 10, No. 2 (2009), 375-385. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ekobis/article/view/498> diakses pada 18 Oktober 2021 pukul 9:30 WIB

menurunkan kredibilitas perusahaan (kepercayaan nasabah terhadap perusahaan tersebut).

Oleh karena itu, dalam perusahaan Asuransi Umum BUMIDA 1967 peningkatan pelayanan kepada nasabah merupakan aspek penting dan menjadi salah satu fokus serta menjadi program perusahaan. Salah satu upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memberikan kesempatan sebesar mungkin kepada nasabah untuk memberikan masukan yang selanjutnya bisa menjadi acuan dalam meningkatkan serta perbaikan pelayanan<sup>2</sup>.

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah asuransi jiwa syariah di Indonesia pada 2021 mencapai 7 perusahaan full syariah dan 23 unit syariah. Sementara itu, asuransi umum syariah berjumlah 5 perusahaan full syariah dan 24 unit. Jadi, total jumlah perusahaan asuransi dan reasuransi di Indonesia mencapai 62 perusahaan sampai 2021. Secara aset, industrinya selalu mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir. Pada 2015, asetnya sebesar Rp.26,52 miliar dan naik menjadi Rp.41,91 miliar.

PT. Asuransi Umum BUMIDA 1967 merupakan perusahaan asuransi yang bergerak dibidang jasa asuransi umum, didirikan atas gagasan pengurus AJB Bumiputera 1912 sebagai induk perusahaan.

---

<sup>2</sup>"Laporan Keberlanjutan Tahun 2020" <https://www.bumida.co.id/laporan-keuangan.html> diakses pada 16 Oktober 2021 pukul 8:35 WIB

Layanan merupakan suatu bentuk perbuatan, aktivitas, kinerja atau usaha yang menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif didalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

Pelayanan pelanggan adalah sistem manajemen untuk menyediakan layanan yang berkesinambungan antara waktu, barang atau jasa untuk tujuan kepuasan pelanggan jangka panjang.

Menurut Tjiptono Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dengan menyeimbangkan keinginan konsumen<sup>3</sup>.

Kualitas pelayanan merupakan suatu layanan yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan, dengan adanya kepuasan pelanggan, maka kepercayaan terhadap perusahaan akan tinggi<sup>4</sup>.

Fombrun menegaskan bahwa kredibilitas perusahaan dianggap sebagai elemen penting dari keberhasilan periklanan suatu perusahaan. Dalam hal ini kredibilitas perusahaan didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang terhadap keterampilan dan kehandalan perusahaan berdasarkan performa perusahaan dimasa lalu. Keller mendefinisikan

---

<sup>3</sup>Shandy widjoyo putro, Hatane semuel, dan Ritzy karina M.R Brahmana."Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy

<sup>4</sup> Garden Surabaya", *Jurnal manajemen pemasaran*, Vol. II, No.01, (2014) 1-9 <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404> diakses pada 18 Oktober 2021 pukul 11:00 WIB

kredibilitas perusahaan sebagai sejauh mana nasabah percaya bahwa perusahaan dapat merancang dan menciptakan produk dan layanan jasa yang memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Dalam mengutamakan kepuasan pelayanan, PT. Asuransi Umum BUMIDA 1967 menjalankan amanat dari pemangku kepentingan perusahaan baik internal maupun eksternal dengan penuh rasa tanggung jawab dan komitmen demi memberikan kepuasan, kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah. Komitmen tersebut dapat dicapai dengan strategi Cepat, Ramah, dan Akurat serta perlindungan yang maksimal dalam bentuk product responsibility yang didukung dengan implementasi Sistem Manajemen MutuISO 9001.

Pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan, agar nasabah merasa aman dan nyaman dengan perusahaan tersebut . Begitu juga dengan perusahaan asuransi umum BUMIDA 1967 ini, kualitas pelayanan yang baik dapat menghasilkan kepercayaan nasabah dan citra perusahaan akan semakin baik.

Namun apakah hal tersebut bisa benar-benar memberikan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan Asuransi umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang jika dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan parasuraman diantaranya; bukti fisik

(*tangibels*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), dan empati (*empathy*).

Berdasarkan uraian diatas, penulis berupaya untuk menggali lebih lanjut permasalahan tersebut dengan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kredibilitas Perusahaan Asuransi Umum Syariah (Studi Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang-Banten)”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Kualitas pelayanan yang buruk dapat menurunkan kredibilitas perusahaan
2. Bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kredibilitas perusahaan.

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah ini bertujuan agar penulis lebih fokus pada apa yang akan dibahas, memfokuskan pembahasan penelitian yang akan dilaksanakan agar tidak terlalu luas dan melenceng dari apa yang dijelaskan oleh penulis, agar tujuan penelitian dapat tercapai dengan benar. Oleh karena itu, dalam penelitian ini batasan permasalahannya

adalah Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kredibilitas perusahaan asuransi umum syariah.

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

- 1) Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan secara keseluruhan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kredibilitas perusahaan Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang?
- 2) Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kredibilitas perusahaan Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang?

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

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kredibilitas perusahaan Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang
- 2) Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kredibilitas perusahaan Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang.

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

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

## 1. Secara Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah khazanah keilmuan serta dapat meningkatkan dan menjadi bahan kajian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan kredibilitas perusahaan.

## 2. Secara praktis

### a. Bagi peneliti

Dapat digunakan untuk menambah pengetahuan peneliti tentang kualitas pelayanan dan kredibilitas perusahaan asuransi umum syariah, dan peneliti berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk peneliti yang akan melakukan penelitian terkait dengan masalah ini dimasa yang akan datang.

### b. Bagi perguruan tinggi

Peneliti berharap penelitian ini dapat menambah dan memperkaya literatur di kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya jurusan Asuransi Syariah.

### c. Bagi perusahaan

Peneliti berharap penelitian ini bisa memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih baik tentang

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kredibilitas perusahaan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaannya.

## **G. Kerangka Pemikiran**

Menurut Uma Sekaran pada bukunya *Business Research* menyebutkan bahwa kerangka pemikiran merupakan suatu bentuk konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi menjadi masalah penelitian<sup>5</sup>.

Dalam kerangka pemikiran dijelaskan bagaimana hubungan antara variabel penelitian, dimana pada penelitian ini meliputi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kredibilitas Perusahaan Asuransi Umum Syariah.

Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar bisa memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan<sup>6</sup>.

Kredibilitas perusahaan didefinisikan sebagai seberapa jauh konsumen percaya bahwa suatu perusahaan bisa merancang dan

---

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta CV, 2014), hal 60

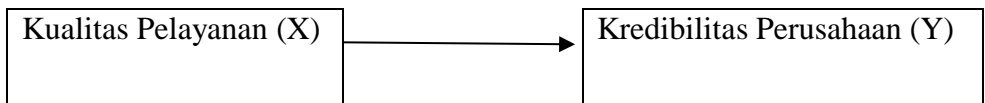
<sup>6</sup>Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hal 61



menghadirkan produk atau jasa yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Kotler, 2012:203)<sup>7</sup>

Berdasarkan teori diatas, maka kerangka pemikiran dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan proses penelitian dan membantu pengambilan kesimpulan maka dilakukan pembahasan yang sistematis. Agar pembahasan ini tersusun secara sistematis seperti yang telah ditentukan , maka penulis membuat sistematika pembahasan penelitian dalam lima bab, yaitu sebagai berikut.

---

<sup>7</sup>Aprilian hapsanto, Skripsi:”Pengaruh Kredibilitas Perusahaan dan kredibilitas Endorser Terhadap Citra Merek dan Sikap Merek”(Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013), h.18 <https://repository.uinjkt.ac.id/dscape/handle/123456789/23875> diakses pada 8 September 2021 pukul 13:45

## **BAB I Pendahuluan**

BAB pendahuluan ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan.

## **BAB II Kajian Teori**

Landasan teori ini berisi tentang teori-teori yang akan dijadikan sebagai landasan atau dasar dari penulisan skripsi. Pada bab ini juga mencakup penelitian terdahulu yang relevan dan hipotesis.

## **BAB III Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian mencakup uraian rinci tentang ruang lingkup penelitian, yaitu waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan variabel penelitian.

## **BAB IV Pembahasan Hasil Penelitian**

BAB ini berisi tentang hasil penelusuran dan penelitian yang telah dilakukan, seperti riwayat perusahaan, serta uraian hasil penelitian dan pembahasannya.

## **BAB V Penutup**

Berisi uraian tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.