

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam era globalisasi sekarang ini banyak metode yang digunakan untuk menangani risiko, salah satunya adalah asuransi. Asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung apabila menghadapi risiko di kemudian hari. Banyak perusahaan asuransi nasional maupun multinasional yang berkompetisi untuk menjadi yang terbaik di industri ini. Berbagai variasi produk asuransi ditawarkan untuk menarik minat para calon nasabah. Produk PT. Takaful Keluarga dengan Produk Asuransi Kecelakaan Diri adalah salah satu contoh produk yang menawarkan kekuatan diferensiasi dan kemudahan dalam produknya. Dalam upaya memenangkan persaingan, maka manajemen perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

Asuransi kecelakaan diri merupakan proteksi atas segala risiko seseorang yang mengakibatkan kematian dan kecelakaan pada diri seseorang.<sup>1</sup> Asuransi merupakan sarana financial dalam tata kehidupan, baik itu dalam menghadapi risiko kematian, atau dalam menghadapi atas risiko harta benda yang dimiliki. Asuransi sendiri dalam hal ini menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi perseorangan maupun risiko yang dihadapi perusahaan. Dalam industri asuransi tentunya setiap nasabah memiliki kriteria sendiri-sendiri untuk memilih perusahaan asuransi yang diinginkannya. Ada pemegang polis yang menginginkan suatu perusahaan asuransi bisa memberikan keuntungan lebih selain proteksi diri seperti bunga investasi yang tinggi. Ada pula yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, baik, dan harga yang lebih terjangkau. Dalam hal ini tentunya ada banyak faktor yang menyebabkan kepuasan nasabah tersebut.

---

<sup>1</sup> Dewa P.K. Mahardika. Mengenal Lembaga Keuangan, (Bekasi : Gramata Publishing, 2015), h. 245

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut memuaskan nasabahnya, dan salah satunya adalah dengan memberikan kualitas produk yang baik, harga yang sesuai dengan manfaatnya, dan tentunya kualitas pelayanan perusahaan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Umumnya konteks kepuasan pelanggan adalah harapan dari pelanggan yang merupakan keyakinan atau perkiraan pelanggan tersebut tentang apa yang akan diterimanya yang diungkapkan secara lisan maupun non lisan. Kepuasan nasabah sendiri secara individu sangat sulit dicapai karena keinginan setiap nasabah itu bermacam-macam. Oleh karena itu, setiap perusahaan asuransi memiliki berbagai pendekatan untuk mendapatkan solusi yang bagus untuk nasabah. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapan.<sup>2</sup> Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Semua perusahaan baik barang maupun jasa, tentunya harus menyadari kepuasan pelanggannya, dan kepuasan ini harus dicapai oleh perusahaan tersebut. Dalam kapasitasnya sebagai perusahaan penyedia jasa asuransi, kepuasan konsumen tersebut akan ditentukan sejauh mana manajemen mampu menghadirkan kinerja yang baik pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh konsumen dalam kaitannya dengan penggunaan produk asuransi. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas kerjanya dipersepsikan baik dan memuaskan. Keberhasilan suatu perusahaan asuransi dalam hal ini tentunya juga sangatlah dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan nasabahnya.

Adapun aspek-aspek yang dianggap penting oleh konsumen dalam kaitannya dengan penggunaan produk jasa asuransi dapat dilihat dari kualitas produk, jasa, dan kualitas pelayanan di suatu perusahaan. Kualitas produk jasa merupakan salah satu

---

<sup>2</sup> Buku Panduan Manual Administrasi Bidang Pelayanan Jasa Raharja, (Jakarta : Balai Pustaka, 2014), h. 45

kunci keberhasilan setiap perusahaan atau kegiatan yang bersifat jasa. Dengan menciptakan kualitas produk jasa yang baik akan mendorong timbulnya rasa puas dari nasabah. Dan tentunya hal ini juga akan mendorong timbulnya kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, pada akhirnya akan tercipta citra yang positif perusahaan dimata masyarakat atau nasabah. Sedangkan harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang dilakukan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa.<sup>3</sup> Sedangkan kualitas pelayanan merupakan konsep pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain.<sup>4</sup> semua pelanggan tentunya berharap akan pelayanan yang baik dari segi kualitas produknya, harganya, dan juga pelayanan sebelum dan sesudah membeli produk tersebut. Dan tentunya setiap pelanggan berhak akan informasi kesesuaian produk yang mereka beli.

Jadi memang benar adanya bahwa kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berhubungan erat. Kualitas serta harga dari suatu produk sendiri memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini tentunya dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama bagaimana harapan serta kebutuhan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan suatu produk akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan tentunya bisa dibayangkan betapa kerugian dari kegagalan suatu perusahaan memuaskan nasabah. Harga produk yang sesuai dengan manfaat yang diterima nasabah atau pelanggan juga akan menimbulkan kepuasan yang bersifat positif.

---

<sup>3</sup> Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 151.

<sup>4</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, ( Jakarta: Bumi Aksara, 2006 ), h. 16

Yayasan Perguruan Islam Al-ulum Terpadu Medan merupakan salah satu sekolah yang ada di Sumatera Utara. Sekolah ini juga menerapkan kepada siswa-siswi nya yang berada di tingkat SMA untuk menggunakan produk asuransi yaitu asuransikecelakaan diri yang dinaungi oleh PT. Takaful Keluarga Medan. Adapun jumlah siswa-siswi tingka SMA di Al-ulum yang mengikuti asuransi kecelakaan diri yaitu :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Data Siswa**  
**SMA Al-Ulum Yang Menggunakan AsuransiKecelakaan Diri**  
**TP. 2021/2022**

<b>Kelas</b>	<b>Banyak Siswa</b>
X-MIA 1	33
X-MIA 2	33
X-IIS	27
XI-MIA	27
X-IIS	26
XII-MIA 1	28
XII-MIA 2	35
XII-IIS	35
<b>Jumlah</b>	<b>244</b>

Jumlah siswa diatas sebanyak 244 siswa sudah mengikuti program asuransi kecelakaan diri di PT. Takaful Keluarga Medan. Program asuransi kecelakaan diri ini merupakan program wajib yang harus diikuti oleh setiap siswa-siswi yang ada di Perguruan Islam Al-ulum Terpadu Medan. Berdasarkan wawancara dalam pra-riset yang dilakukan peneliti diketahui bahwa sebagian para alumni merasa tidak puas dengan kualitas produk, harga dan pelayanan PT. Asuransi Takaful Medan ini. Mereka

menganggap bahwa asuransi kecelakaan diri ini kurang bermanfaat, kurang merasa puas dan kurang diminati kualitas produknya, karena dalam hal ini mereka hanya membayar iuran saja dan tentunya program asuransi kecelakaan diri ini merupakan kewajiban dari pihak sekolah. Salah satu alumni mengatakan bahwa dirinya pernah melakukan klaim asuransi kecelakaan diri di PT. Takaful Keluarga Medan, namun proses klaim ini sedikit memakan waktu. Sebagian lagi mengatakan mereka tidak pernah mengklaim asuransi kecelakaan diri milik mereka.

Dari beberapa hal yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelajar SMA Al-Ulum Terhadap Penggunaan Produk Asuransi Kecelakaan Diri Di PT. Takaful Keluarga Medan (Studi Kasus Pada Pelajar SMA Al-Ulum Medan)"**. Penelitian ini lebih diarahkan pada analisis kontribusi faktor-faktor yang dianggap penting oleh nasabah terhadap kepuasan nasabah.

### **B. Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan judul dan latar belakang masalah yang diangkat oleh peneliti, maka yang akan menjadi identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Kurangnya informasi penggunaan produk asuransi kecelakaan diri yang diwajibkan kepada seluruh siswa-siswi SMA Al-Ulum Medan.
2. Ketidakpuasan Alumni SMA Al-Ulum dalam menggunakan produk asuransi kecelakaan diri PT. Takaful Keluarga Cabang Medan.

### **C. Pembatasan Masalah**

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka penulis menyusun batasan masalah agar penelitian ini menjadi terfokus, terarah dan tidak jauh dari inti permasalahan. Di bawah ini dicantumkan batasan-batasan masalah seperti berikut ini:

1. Penelitian dilakukan di Yayasan Al-Ulum Terpadu Medan.
2. Responden yang diteliti adalah nasabah yang menggunakan produk asuransi kecelakaan diri yang ditemui di Yayasan Al-ulum Terpadu Medan.

3. Kepuasan yang diteliti berdasarkan dari harapan nasabah terhadap produk dan perusahaan.

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

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelajar SMA Al-Ulum dalam penggunaan asuransi kecelakaan diri PT. Takaful Keluarga Cabang Medan?
2. Apakah harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelajar SMA Al-Ulum dalam penggunaan asuransi kecelakaan diri PT. Takaful Keluarga Cabang Medan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar SMA Al-Ulum dalam penggunaan asuransi kecelakaan diri PT. Takaful Cabang Keluarga Medan?
4. Apakah harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar SMA Al-Ulum dalam penggunaan asuransi kecelakaan diri PT. Takaful Cabang Keluarga Medan?

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

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelajar SMA Al-Ulum dalam penggunaan asuransi kecelakaan diri PT. Takaful Keluarga Cabang Medan
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelajar SMA Al-Ulum dalam penggunaan asuransi kecelakaan diri PT. Takaful Keluarga Cabang Medan
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar SMA Al-Ulum dalam penggunaan asuransi kecelakaan diri

PT. Takaful Cabang Keluarga Medan

4. Untuk mengetahui harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar SMA AI-Ulum dalam penggunaan asuransi kecelakaan diri di PT. Takaful Keluarga Cabang Medan.

**f. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Pada penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Sehingga dapat memperdalam pemahaman mengenai asuransi syariah. Serta dapat menambah wawasan dan sarana pembelajaran untuk peneliti selanjutnya.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan yang bermanfaat dalam hal menentukan langkah-langkah kedepannya yang berkaitan dengan produk asuransi kecelakaan diri dan kepuasan nasabah.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan bagi pembaca tentang asuransi syariah khususnya produk asuransi pendidikan dan sebagai salah satu informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di dunia asuransi.