

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi merupakan bidang jasa yang dilakukan dalam mengantisipasi masalah sosial dan ekonomi yang tidak pasti. Jenis perusahaan asuransi di Indonesia digolongkan menjadi tiga jenis yakni asuransi umum, asuransi jiwa, dan asuransi syariah. Asuransi syariah adalah salah satu bisnis yang memberikan layanan jasa kepada para pelanggannya sesuai dengan ketentuan ketentuan syariat islam yang ada. Sebagaimana bisnis lainnya yang bergerak dalam bentuk industri jasa, asuransi syariah yang beroperasi atas dasar tolong menolong juga dituntut untuk memberikan sikap keadilan, tanpa adanya zalim diantara penanggung dan tertanggung.

PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan selaku objek penelitian saya adalah salah satu perusahaan asuransi bergerak dibidang pertanggung perasuransian di indonesia dan memiliki produk utama yaitu: asuransi jiwa dan asuransi jiwa syariah. Tetapi dalam penelitian ini hanya memfokuskan kepada asuransi jiwa syariah.

Dalam setiap perusahaan asuransi jiwa syariah, adanya premi sangat berpengaruh dalam perkembangan perusahaan tersebut. Oleh karena itu premi yang harus dibayarkan nasabah ke perusahaan asuransi adalah wajib, karena premi merupakan salah satu unsur penting dalam asuransi. Apabila premi tidak dibayarkan kepada pihak penanggung atau pihak asuransi, maka penanggung berhak membatalkan asuransi atau dengan kata lain asuransi tidak berjalan dengan semestinya. Premi harus dibayar oleh tertanggung, karena tertanggung merupakan pihak yang berkepentingan terhadap penanggung.

Penentuan tarif premi asuransi nasabah oleh perusahaan asuransi sangat penting dilakukan dalam kegiatan asuransi, untuk mengetahui sebesar apakah nilai pertanggung lebih besar atau tidak dari premi yang dibayarkan oleh tertanggung.

Penentuan tarif premi asuransi nasabah dapat dilakukan oleh aktuaria dalam perusahaan asuransi. Aktuaria merupakan tenaga kerja asuransi yang bertugas melaksanakan perhitungan keuangan perusahaan. Berikut data jumlah premi yang tercatat di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan.

Tabel 1.1
Jumlah Premi PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan
Tahun 2015 – 2019

No	Tahun	Jumlah Premi Syariah
1	2015	171.122.843
2	2016	122.077.950
3	2017	10.600.000
4	2018	53.850.000
5	2019	137.650.000
	Total	495.300.793

Sumber: PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan

Dari data premi diatas dapat disimpulkan bahwasannya terjadi fluaktif besaran premi dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019. Penurunan premi yang paling rendah terjadi pada tahun 2017 dengan jumlah Rp 10.600.000 dan terjadi peningkatan lagi pada tahun 2019 dengan jumlah Rp 137.650.000.

Selain premi yang menjadi tolak ukur nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah, kualitas pelayanan perusahaan asuransi syariah juga termasuk dalam tolak ukur nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah. Kualitas pelayanan juga merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan oleh calon nasabah. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan nyaman diharapkan dapat meningkatkan minat calon nasabah asuransi jiwa syariah.

Klaim adalah suatu tuntutan yang dilakukan oleh pihak tertanggung atau nasabah kepada pihak penanggung atau perusahaan asuransi atas adanya kontrak perjanjian asuransi yang mengikat antar pihak dalam menjamin pembayaran ganti

rugi apabila terjadi musibah yang dialami oleh pihak tertanggung, dimana dapat diklaim apabila premi telah dibayarkan oleh pihak tertanggung.

Keputusan nasabah dalam berasuransi lebih banyak ditentukan oleh bagaimana perusahaan asuransi memproses secara baik, cepat dan klaim yang diajukan nasabahnya, maka kemudahan dalam proses penyelesaian klaim merupakan tindakan yang sangat penting dalam perusahaan asuransi untuk menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi. Berikut jumlah nasabah yang tercatat di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan
Tahun 2015 – 2019

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2015	169
2	2016	111
3	2017	15
4	2018	51
5	2019	142
	Total	488 Nasabah

Sumber: PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan

Dari tabel diatas jumlah nasabah dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 mengalami fluktuatif, pada tahun 2015 jumlah nasabah berjumlah 169 jiwa. Pada tahun 2016 jumlah nasabah berjumlah 111 jiwa, pada tahun 2017 mengalami penurunan yang sangat drastis dengan jumlah 15 jiwa, pada tahun 2018 jumlah nasabah berjumlah 51 jiwa dan pada tahun 2019 jumlah nasabah berjumlah 142 jiwa. Dari tabel premi dan tabel jumlah nasabah sama-sama mengalami fluktuatif.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Intan Hidayatillah, dkk (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi, dan Harga Premi Asuransi Terhadap Keputusan Pemegang Polis Dalam Memilih Asuransi Bumiputera 1912 (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Semarang ” menyatakan bahwa variabel harga premi lebih berpengaruh terhadap keputusan pemegang polis dalam memilih asuransi Bumiputera 1912.

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk mengkaji lebih jauh lagi apa yang menyebabkan jumlah nasabah pada PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Apakah ada pengaruh premi, kualitas pelayanan dan klaim terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulistertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Premi, Kualitas Pelayanan dan Klaim Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan.”**

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. Jumlah premi asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan mengalami penurunan.
2. Jumlah nasabah asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan mengalami penurunan.

C. Batasan Masalah

Untuk memudahkan pembahasan serta tidak menyalahi sistematika penulisan karya ilmiah, maka peneliti merasa perlu membatasi permasalahan yang dibahas, sehingga tidak akan keluar dari motif penelitian. Peneliti hanya membahas premi, kualitas pelayanan dan klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah premi berpengaruh terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan?
3. Apakah klaim berpengaruh terhadap keputusan memilih asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan?
4. Apakah premi, kualitas pelayanan dan klaim berpengaruh simultan terhadap keputusan memilih asuransi jiwa syariah di PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh premi terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh premi, kualitas pelayanan dan klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah PT. Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

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

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi atau bahan masukan bagi perusahaan dalam menyikapi premi, kualitas pelayanan dan klaim asuransi jiwa syariah.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan bagi pembaca tentang asuransi jiwa syariah dan sebagai salah satu informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di dunia asuransi jiwa syariah, serta sebagai bahan referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi selanjutnya.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, secara sistematis susunan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Pada bab 1 ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA. Pada bab ini berisikan landasan teori yang digunakan peneliti, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN. Dalam penelitian ini akan menguraikan mengenai metode penelitian yang didalamnya memuat pendekatan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, sumber data, definisi operasional, teknik dan instrumen pengumpulan data dan terakhir teknis analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian, dan terbagi menjadi 7 bagian yaitu gambaran umum perusahaan, deskriptif responden, analisis deskriptif, hasil pengujian validitas dan reliabilitas, hasil pengujian asumsi klasik, hasil pengujian hipotesis dan analisis regresi berganda dan yang terakhir adalah pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP. Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran penelitian.