

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pandemi Covid-19 di Sumatera Utara merupakan bagian dari pandemic penyakit koronavirus 2019 (Covid-19) yang sedang berlangsung di Indonesia dan seluruh dunia. Kasus positif Covid-19 di Sumatera Utara kali dideteksi pada tanggal 18 Maret 2020 di kota Medan. Pada saat itu, semua daerah di Sumatera Utara telah mengonfirmasi kasus Covid-19. Sampai tahun 2021, Sumatera Utara telah melaporkan 9.653 kasus positif menempati peringkat ketujuh terbanyak di Indonesia.

Covid-19 sangat berpengaruh pada kehidupan sehari-hari masyarakat, pandemi berdampak pada segala aspek kehidupan manusia, seperti bidang kesehatan, sosial, dan ekonomi (Anggraini, 2021). karenanya banyak masyarakat yang tidak bisa berdagang atau melakukan aktivitasnya. Banyaknya perubahan yang terjadi di daerah Sumatera Utara yang terjadi akibat covid-19 ini seperti kegiatan sosial harus dibatasi, pasar ditutup, kantor tutup, tempat wisata pun ditutup dan sekolah sekolah di tutup. Tindakan yang dilakukan masyarakat untuk mengatasi finansialnya yaitu sebagian dari mereka memilih untuk menggunakan tabungan yang pernah disimpan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dan sebagian dari masyarakat mendapatkan bantuan sosial dari pemerintah setempat (Wiraharja, 2020) .

Dalam masa pandemi covid-19 saat ini, PT. Asuransi Jiwa Syariah Medan cukup banyak tantangan, perekonomian saat ini tidak dipungkiri bahwa persaingan antara perusahaan semakin kuat. Berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia berlomba lomba untuk menjadikan daya

saing yang tinggi dan unggul dalam dunia bisnis ekonomi. Persaingan antara perusahaan tersebut tidak kecuali dengan perusahaan jasa asuransi syariah .

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang pada masa pandemi, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan ibarat sebagai raja/ ratu yang harus dilayani namun hal ini bukan seluruhnya menyerahkan segalanya kepada nasabah. Kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan dengan sebaik mungkin, agar nasabah tidak kecewa. Karena nasabah yang puas merupakan salah satu bagi keberlangsungan hidup dan perkembangan bisnis asuransi itu sendiri. Meskipun demikian, tidaklah mudah untuk mewujudkan kepuasan nasabah atau secara menyeluruh. Dimana nasabah yang dihadapi pada saat ini berbeda dengan nasabah pada beberapa dasawarsa yang lalu. Kini nasabah semakin menyadari akan hak-haknya. Oleh karena itu dapatlah dipahami bila ada kalangan atau pakar pemasaran yang berpendapat bahwa realitis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada nasabah yang tidak puas. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan nasabah dan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik.

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

Kepuasan nasabah menjadi hal utama yang tidak boleh diabaikan bagi sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi jiwa. karena

kepuasan nasabah merupakan aspek penting dalam menjaga citra perusahaan di masyarakat luas, maka kualitas pelayanan kepada nasabah merupakan hal yang penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini sangat penting karena mengingat peran nasabah yang sangat besar dalam memberikan kontribusi pendapatan secara langsung maupun tidak langsung untuk menunjang eksistensi perusahaan.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Dimana nasabah yang tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada nasabah lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan suatu perusahaan memuaskan nasabah.

Agar kepuasan nasabah terpenuhi ada lima indikator dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible* adalah fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan perlengkapan dan penampilan karyawan. *Reliabilitas* (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan layanan berjanji untuk bertindak cepat, akurat, tepat waktu, dan memuaskan. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah respon atau kewaspadaan karyawan dalam membantu nasabah dalam memberikan pelayanan yang cepat menangani transaksi. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan dalam memberikan kepercayaan kepada nasabah, dana nasabah dijaga agar bebas dari bahaya dan dapat dipercaya. *Empaty* (kepedulian) adalah pemahaman karyawan tentang kebutuhan nasabah juga perhatian yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah (Roflin, 2021).

Menurut data AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) tahun 2021, saat ini jumlah perusahaan asuransi jiwa di Indonesia berjumlah 60 Perusahaan Asuransi jiwa, 5 Perusahaan Reasuransi, 3 Perusahaan Asuransi Wajib, 2 Perusahaan Asuransi Sosial. Namun jumlah masyarakat Indonesia

yang memiliki asuransi masih rendah yaitu hanya 4 % dari jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 249 juta jiwa (AAJI, 2021).

Pemuasan nasabah harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Dimana PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan merupakan perusahaan asuransi yang memiliki daya tarik tersendiri, dimana PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan adalah salah satu perusahaan asuransi yang memiliki produk asuransi lengkap.

Kesuksesan sebuah perusahaan tentunya banyak tantangan yang akan dihadapi termasuk PT. Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan, dapat diperkirakan bahwa PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan harus bekerja dengan baik. Semua karyawan harus terlibat dalam memberikan layanan berkualitas. Sehingga nasabah puas dan percaya untuk menjadi nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang medan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Asuransi Jiwa PT. AJS Bumiputera Cabang**  
**Medan Periode 2020-2021**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Nasabah</b> | <b>Persentase</b> |
|--------------|-----------------------|-------------------|
| 2020         | 385                   | 53%               |
| 2021         | 340                   | 47%               |
| Total        | 725                   | 100%              |

**Sumber : PT AJS Bumiputer Cabang Medan**

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah asuransi jiwa dari tahun 2020-2021 mengalami penurunan. Yang dapat dilihat dari tahun 2020 hingga tahun 2021 PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan terus mengalami guncangan dan ketidakpastian jumlah nasabah. Hal ini yang mnjadi menarik untuk diteliti, untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa

pada masa pandemic yang dapat menyebabkan tidak tercapainya target penjualan.

(Susiaty, 2022) sebagai nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan melihat bahwa dari jenis pelayanan bukti fisik (*tangible*) PT. Asuransi jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan memiliki ukuran kantor yang tidak terlalu luas, letak dan bentuk bangunan kantornya gabung dengan PT. Asuransi Jiwa Bumiputera 1912, sehingga banyak orang tidak terlalu memperhatikan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera tersebut. Kemudian dari kehandalan (*reliability*) jika dilihat dari pelayanannya jumlah karyawan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan hanya staf keuangan saja yang menangani semua nasabah yang datang, hal ini bisa menyebabkan nasabah merasa bosan dan menunggu lama gilirannya. Sedangkan dari ketanggapan (*responsiveness*) karyawan di PT. AJS Bumiputera cabang medan tidak cepat tanggap dikarenakan tidak adanya nomor antrian yang diberikan sehingga nasabah yang datang pun tidak tertib dengan antriannya. Sehingga hal tersebut bisa berpengaruh terhadap kepercayaan dan jaminan (*assurance*) nasabah, agar nasabah asuransi jiwa merasa nyaman dan kepedulian (*empathy*) dengan pelayanan yang diberikan, semua karyawan harus bisa melayani dan berkomunikasi dengan nasabahnya dengan baik. Sehingga bisa membuat nasabah merasa puas dan senang dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan tersebut.

Berdasarkan pengamatan di Lapangan, juga ditemukan beberapa pembayaran klaim yang tidak sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang tertera di polis asuransi nasabah. Ketidaksihesuaian pembayaran klaim diakibatkan karena lambatnya proses persetujuan dari kantor pusat Perusahaan Asuransi. Jadi, nasabah menggap bahwa layanan yang diberikan tidak mampu memenuhi tingkat harapan nasabah, maka nasabah menilai bahwa layanan yang diberikan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah kurang maksimal.

Berdasarkan kondisi tersebut maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19, yang akan penulis lanjutkan dalam bentuk penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Pada Masa Pandemi Covid-19 ( Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah bumiputera Cabang Medan)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Menurunnya jumlah nasabah pada masa pandemic dari tahun 2020-2021
2. Kualitas pelayanan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan masih belum maksimal
3. Berpengaruhnya kualitas berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan, dan empathy terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa.

## **C. Batasan Masalah**

Agar masalah yang dibahas tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan dan terciptanya efektivitas dari tema penelitian ini maka perlu dibuat suatu batasan masalah, dalam penulisan ini penulis membatasi hanya pada kualitas pelayanan yang meliputi berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan dan empathy terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang penulis paparkan diatas, maka dapat dirumuskan sebagai Berikut:

1. Apakah berwujud (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan?
2. Apakah keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan?
3. Apakah ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan?
5. Apakah kepedulian/empati (*empaty*) berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan?
6. Apakah kualitas pelayanan (meliputi berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan, empaty) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh berwujud (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

3. Untuk mengetahui pengaruh tanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh *empaty* terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
6. Untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan, *empaty*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemi covid-19 pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan

## **B. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai sumber informasi bagi masyarakat untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi jiwa pada masa pandemic covid-19 PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
2. Bagi perusahaan, penulisan skripsi ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pihak asuransi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memuaskan nasabah serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan masa mendatang.
3. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN-SU. Dan sebgaai referensi bagi insan akademis dan praktis untuk pengembangan dan mengkaji ekonomi Islam.