

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Korporasi yang bersaing dalam kehidupan manusia dihadapkan pada berbagai bahaya. Setiap pemilik perusahaan akan memberikan perhatian penuh pada kualitas jika ingin memenangkan persaingan di bidang industri dan menjamin keamanan dan kenyamanan. Perhatian penuh terhadap kualitas akan memberikan pengaruh yang baik bagi perusahaan dalam dua hal, yaitu: berdampak pada biaya produksi dan berdampak pada pelayanan. Setiap orang akan mengalami apa yang dikenal sebagai musibah, dan musibah yang menimpa manusia adalah perbuatan kehendak Allah SWT yang tidak dapat dihindari atau dihentikan. Islam menasihati orang-orang untuk bersiap-siap menghadapi kemalangan yang mungkin mereka alami. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk membantu orang berkembang dan memiliki masa depan yang lebih baik bagi keluarga mereka dan diri mereka sendiri.

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian, pertanggung jawaban atau pertanggungan adalah suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih dimana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung. karena kerugian, kerusakan, atau hilangnya keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita oleh tertanggung sebagai akibat dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan pembayaran kepada tertanggung (Rastuti, 2016).

Perusahaan yang memberikan jaminan keselamatan klien termasuk perusahaan asuransi. Pelanggan bisnis asuransi menerima jaminan seumur hidup. Mentransfer kerugian dari tertanggung kepada penanggung adalah tujuan utama asuransi. dimana konsumen adalah tertanggung dan penyedia asuransi adalah tertanggung. Standar layanan klaim yang ditawarkan kepada nasabah harus menjadi prioritas utama perusahaan asuransi. Pelanggan yang mendapatkan layanan penyelesaian klaim yang berkualitas akan merasa senang dan berbakti. Konsumen dapat meminta penggantian biaya kepada perusahaan asuransi untuk insiden tak terduga yang mereka alami melalui proses klaim mandiri. Konsumen yang mengajukan klaim akan mendapat kompensasi dari perusahaan asuransi jika bukti dikumpulkan dari pelanggan dan dapat dipercaya.

“Layanan adalah setiap aktivitas yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait secara fisik dengan suatu komoditas,” (Kotler dan Lukman 2015). Akibatnya, layanan, atau aktivitas atau serangkaian tindakan yang menguntungkan baik bagi bisnis asuransi maupun konsumen, akan memuaskan permintaan pelanggan. Memberikan layanan yang luar biasa dan berkualitas tinggi selalu menjadi bagian dari komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Agen diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima berupa ketepatan, kecepatan, keramahan, kenyamanan, dan kejujuran yang merupakan hal yang paling utama dalam Perusahaan Asuransi Syariah guna memberikan pelayanan yang baik sehingga konsumen dapat dipercaya. Untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, PT. AJS Bumiputera harus menguasai komponen-komponen tersebut (Permatasari, 2016).

Untuk memberikan layanan yang luar biasa dalam industri penyelesaian klaim, agen atau karyawan harus mengadopsi layanan komunikatif, dan agar layanan ini efektif, agen atau karyawan yang menangani klaim harus menjadi komunikator yang mahir. Pelanggan akan dapat dengan mudah memahami pesan yang dimaksud dengan cara ini, yang akan mengurangi keluhan. Pelaksanaan layanan yang luar biasa juga membutuhkan kecepatan dalam penyampaian layanan. Metode pelayanan yang cepat dan akurat adalah faktor utama yang harus diperhatikan dalam pengiriman, dan akan dipersingkat dengan bantuan staf yang kompeten. Selain itu, kehangatan agen saat memberikan pelayanan merupakan komponen pelayanan yang sangat penting. Saat menawarkan layanan, agen harus berbicara dengan sopan dan baik hati. Pelanggan akan senang dengan layanan yang diterima jika faktor-faktor ini diterapkan saat memberikan layanan untuk menyelesaikan perselisihan. Bisnis akan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara menumbuhkan loyalitas terhadap barang Mitra Mabrus Plus.

Meskipun asuransi dan lembaganya diperkenalkan ke Indonesia oleh Belanda, namun korporasi Belanda mendominasi sejarah pertumbuhan industri asuransi di sana sejak sebelum kemerdekaan. “Lembaga asuransi merupakan penghubung dalam rangkaian kegiatan ekonomi, mempunyai peranan yang cukup penting dan krusial sebagai lembaga pengaman,” kata Sri Redjeki Hartono (1997). Alhasil, perusahaan asuransi mulai bermunculan di Indonesia, menawarkan berbagai produk, termasuk produk Asuransi Syariah. Menurut Fatwa DSN No. 21/DSN-MUI/IX/2001 Bagian Kesatu Tentang Ketentuan Umum Butir 1, pengertian Asuransi Syariah (disebut juga Ta'min, Takaful, atau Tadhmun) adalah usaha beberapa orang/pihak

untuk melindungi dan membantu satu sama lain melalui investasi dalam aset dan/atau tabarru', yang memberikan (Barlinti, 2010). PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera adalah salah satu penyedia asuransi yang menawarkan polis syariah.

Salah satu perusahaan asuransi jiwa nasional di Indonesia, PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, mengoperasikan sistem distribusi untuk salah satu produknya yaitu Asuransi Mitra Mabru Plus. Asuransi Mitra Mabru Plus dari perusahaan Asuransi Bumiputera Syariah Life merupakan produk unggulan. Merupakan polis asuransi haji untuk mengatur perjalanan haji khusus dan mengalokasikan keuangan saat menunaikan ibadah haji. Selain mendorong tabungan haji reguler, Asuransi Mitra Mabru Plus juga memberikan uang mudharabah (bagi hasil) dan menawarkan keamanan peserta asuransi.

Perusahaan ini beroperasi dengan lancar saat menjalankan operasinya. Namun baru-baru ini, karena wabah virus Covid-19 yang meningkat pesat, PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mengalami penurunan jumlah konsumen produk Asuransi Mitra Mabru Plus. Dengan adanya virus covid-19 ada beberapa hal yang terjadi yaitu, menurunnya tingkat penjualan produk Mitra Mabru Plus dan nasabah yang sudah klaim tidak dapat berangkat ketanah suci, jadi para nasabah harus menunggu informasi dari perusahaan.

Tabel 1. 1

**Penjualan Produk Asuransi Mitra Mabru Plus (Tahun 2017-2021)
PT. AJS Bumiputera, KPS. Medan**

Tahun	Penjualan Produk Asuransi Mitra Mabru Plus		
	Target/ Peserta Nasabah	Realisasi	Uang Pertanggung
2017	370	310	Rp.5.220.000.000
2018	430	360	Rp. 6.500.000.000
2019	330	280	Rp. 4.450.000.000
2020	220	190	Rp. 4.180.000.000
2021	150	110	Rp. 1.850.000.000
Total	1500	1250	Rp. 22.200.000.000

Sumber Data: PT. AJS Bumiputera, KPS. Medan.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penjualan produk asuransi mitra mabrur plus pada tahun 2017 sebanyak 310 dengan nilai pertanggungungan sejumlah Rp. 5.220.000.000, dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebanyak 360 dengan nilai pertanggungungan sejumlah Rp. 6.500.000.000, kemudian di tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 280 dengan nilai pertanggungungan sejumlah Rp. 4.450.000.000, pada tahun 2020 mengalami penurunan kembali menjadi 190 dan pada tahun 2021 menurun menjadi 110 dengan nilai pertanggungungan sejumlah Rp. 1.850.000.000. Dalam meningkatkan jumlah realisasi dan nilai pertanggungungan PT. AJS Bumiputera dituntut untuk melakukan pelayanan yang paling dalam penyelesaian klaim pada produk Mitra Mabrur Plus.

Ketergantungan yang semakin besar pada teknologi telah membuat setiap tugas lebih mudah dikelola ketika dilakukan setiap hari. Bukan hanya tugas individu yang dipermudah oleh teknologi; proses pembuatan produk juga menjadi lebih disederhanakan. Proses pemasaran yang cukup mudah membuat hubungan antar pemasar semakin akrab. Tidak hanya persaingan dalam pembelian barang; ada juga persaingan dalam pembelian asuransi, yang kadang-kadang digunakan untuk menarik pelanggan dari berbagai segmen dan segmen pasar. Agar tetap dapat bersaing dengan perusahaan asuransi lain di Indonesia yang sudah semakin mapan, PT. AJS Bumiputera berupaya meningkatkan kualitas pemrosesan klaim untuk produk mabrur plus mitranya. Hal ini disebabkan banyaknya pelanggan dari berbagai segmen dan pangsa pasar. Alhasil, PT. AJS Bumiputera terus meningkatkan kualitas layanan pelanggannya sambil mengajukan klaim untuk produk seperti Mitra Mabrur plus untuk memenangkan pelanggan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan saat berbincang-bincang dengan Customer Service Manager PT. AJS Bumiputera Cabang Medan, Bapak Robby Roy Irawan, pada tanggal 10 Februari 2022 menyatakan bahwa “pelayanan prima” digunakan untuk menggambarkan setiap tugas atau inisiatif yang dilakukan oleh bisnis atau organisasi terkait untuk memberikan yang terbaik layanan pelanggan dengan tujuan memberikan pelanggan atau klien kepercayaan terhadap kualitas pekerjaan yang sedang dilakukan. Tentunya perlu peningkatan kualitas pelayanan bagi pihak penanggung dalam menjaga kepercayaan dan meyakinkan pelanggan semaksimal mungkin dalam meningkatkan pelayanan, sehingga pihak penanggung mampu memberikan apa yang mereka butuhkan atau inginkan. Dalam menjalankan usahanya, otoritas asuransi wajib memberikan nasehat kepada pihak yang membutuhkan agar mendapatkan ganti

rugi dan mempermudah proses pengajuan klaim terhadap nasabah. Klaim asuransi dapat diajukan dengan mudah karena belum ada perusahaan asuransi yang memberikan kemudahan dalam pengurusan klaim apabila pengajuan klaim yang telah memenuhi persyaratan, namun pihak asuransi harus dapat memutuskan untuk mengirim Dengan adanya penyidik dapat mengubah atau menyoroiti peristiwa yang terjadi di latar depan untuk pencegahan penipuan.

Dari setiap permasalahan yang terjadi, asuransi jiwa biasanya berkaitan dengan klaim nasabah yang meninggal dunia dan masa premi nasabah sudah habis (habis kontrak). Dalam penyelesaian klaim pada produk mitra mabrur plus masih banyak masyarakat yang enggan untuk bekerja sama dengan asuransi karena mereka beranggapan bahwa asuransi susah dalam mengurus klaim, takut uang mereka hilang dan tidak kembali, lambannya penanganan pencairan uang tuntutan ganti kerugian yang seharusnya menjadi hak tertanggung disebabkan karena lambannya proses persetujuan dari Kantor Pusat Perusahaan Asuransi. Masalah-masalah dalam penyelesaian klaim terdapat hal-hal sebagai berikut: manajemen waktu yang tidak menentu, hubungan kerja/agen yang tidak menentu, disiplin waktu yang tidak menentu, dan penggunaan komputer yang tidak menentu, yang semuanya membuat penanganan pengaduan menjadi sulit. Karena customer service/agent harus dapat memberikan dukungan berupa pengalaman yang menyenangkan dan nyaman bagi pelanggan agar klaim mereka atas produk tertentu yang ditawarkan oleh PT. AJS Bumiputera dapat berhasil dipenuhi, terjadi peningkatan loyalitas pelanggan akibat dari tingginya kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan menjadi pelanggan setia dan patuh. Akibatnya, perusahaan asuransi yang tertekan harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengatasi masalah tersebut di atas agar penyelesaian klaim asuransi di PT. AJS Bumiputera Cabang Medan berjalan sukses. Membaca permasalahan tersebut di atas, penulis bersemangat untuk memulai penelitiannya karena melihat beberapa hal yang berkaitan dengan pelaksanaan klaim klaim asuransi jiwa di Asuransi Bumiputera Syariah Jiwa Cabang Medan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik meneliti **“Analisis Implementasi Pelayanan Dalam Penyelesaian Klaim Pada Produk Mitra Mabrur Plus Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putera Medan)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada diatas, maka timbul permasalahan yang diteliti, yaitu: Bagaimana Penerapan Pelayanan dalam menyelesaikan Klaim pada Produk Mitra Mabrus Plus pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Pelayanan dalam menyelesaikan Klaim pada Produk Mitra Mabrus Plus Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi penulis untuk mempelajari dan memahami pelayanan dalam menyelesaikan klaim atas produk Mitra Mabrus serta Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah cabang Medan.
2. Bagi kalangan akademisi, temuan penelitian ini hendaknya dijadikan sebagai acuan dan memuat semua data yang diperlukan untuk kajian materi pelajaran selanjutnya. Selain itu, perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara telah menerima buku dan sumber baru.
3. Bagi PT. AJS Bumiputera Cabang Medan sebagai bahan informasi dan masukan dalam meningkatkan kinerja pegawai dan memilih kebijakan terbaik untuk memaksimalkan produktivitas bisnis.

E. Batasan Istilah

Peneliti harus mengklarifikasi tujuan dari judul penelitian “Analisis Implementasi Pelayanan dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Mabrus Plus Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan)”. Adapun penjelasan dan pembatasan istilah tersebut adalah:

1. Menurut Groomros (2015), jasa adalah tindakan atau serangkaian tindakan yang terjadi sebagai hasil interaksi antara klien atau pelanggan dengan karyawan atau hal lain yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia layanan yang dituju untuk mengatasi masalah klien

- atau pelanggan. Tindakan yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) ini disebut sebagai layanan. Setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memuaskan konsumen memenuhi syarat sebagai layanan (atau layanan pelanggan), karena persyaratan dan keinginan pelanggan dapat dipenuhi melalui layanan ini (Muhammad Arif, 2020).
2. Klaim, khususnya klaim yang dilakukan oleh pemegang polis terhadap pemberi asuransi sebesar jumlah penuh uang pertanggungan dengan tujuan untuk membayar ganti rugi apabila suatu kejadian yang ditentukan dalam polis terjadi sesuai dengan kesepakatan yang dibuat antara pemegang polis dan pemberi asuransi. (Hasyim Ali, 2002).
 3. Mitra Mabru Plus dari Perusahaan Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah adalah produk unggulan, dan Asuransi Mitra Mabru Plus adalah polis asuransi haji untuk penjadwalan uang tunai saat melakukan perjalanan. Selain memberikan uang mudharabah (bagi hasil) dan asuransi mitra, juga membantu dalam pembuatan tabungan haji bulanan. Mabru Plus menawarkan jaminan tambahan (asuransi). (Bumiputera, 2018).
 4. Asuransi Jiwa Syariah, yaitu asuransi jiwa atas dasar pemikiran peserta saling membantu dan melindungi melalui iuran Dana Tabarru, kumpulan dana amal dari iuran peserta Asuransi Jiwa Syariah yang bersepakat untuk saling membantu dalam hal terjadi bencana. risiko di antara mereka. Untuk mengatasi risiko tertentu, dana tersebut kemudian ditangani sesuai dengan prinsip syariah dan di bawah arahan Dewan Pengawas Syariah (DPS). (Mapuna, 2019).
 5. Evaluasi Pemberian Layanan dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Mitra Mabru Plus Syariah Bumiputera Cabang Medan.