

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan jasa asuransi makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dalam dunia usaha. Di Indonesia asuransi sekarang menjadi salah satu alternatif untuk perencanaan hidup di masa depan. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam resiko yang mendasar seperti resiko kematian, kecelakaan, ataupun resiko atas benda yang dimiliki. Dalam dunia bisnis menjalankan kegiatannya dapat memungkinkan berbagai resiko di dalamnya. Asuransi adalah salah satu bentuk pengendalian risiko yang dilakukan dengan cara mengalihkan (transfer) risiko dari satu pihak ke pihak lain (dalam hal ini adalah perusahaan asuransi). Walaupun banyak metode yang digunakan untuk menghadapi resiko, namun asuransi merupakan metode yang paling banyak dipakai. (Abdulah Amrin S.E, 2011, hal. 42)

“Asuransi merupakan salah satu dari buah peradaban manusia dan merupakan suatu hasil evaluasi kebutuhan manusia akan rasa aman dan terlindungi terhadap kemungkinan menderita kerugian. Asuransi merupakan buah pikiran dan akal budi manusia untuk mencapai suatu keadaan yang dapat memenuhi kebutuhannya, terutama untuk kebutuhan-kebutuhan yang sifatnya hakiki yaitu rasa aman dan terlindung”.

Dalam masyarakat modern seperti sekarang perusahaan asuransi mempunyai peranan dan jangkauan yang sangat luas, karena perusahaan asuransi tersebut mempunyai jangkauan yang menyangkut kepentingan ekonomi maupun kepentingan sosial. Di samping itu perusahaan asuransi juga dapat menjangkau baik kepentingan individu maupun kepentingan masyarakat luas. Pada dasarnya perusahaan asuransi dalam kegiatannya secara terbuka mengadakan penawaran yaitu menawarkan suatu perlindungan serta harapan-harapan pada masa yang akan datang kepada individu atau kelompok-kelompok dalam masyarakat atau institusi lain atas kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang belum pasti.

Berasuransi tidaklah berarti menolak takdir atau menghilangkan ketakwaan seseorang kepada Allah swt, karena segala sesuatunya terjadi setelah berpikir dengann baik, bekerja dengan penuh kesungguhan, teliti dan cermat dan segala sesuatu yang ada didunia ini semuanya ditentukan oleh Allah swt, sedangkan manusia hanya diminta oleh Allah swt untuk berusaha semaksimal mungkin. Hal tersebut berdasarkan firman Allah:

At-Taghabun ayat 11 yang berbunyi:

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَمَنْ يُؤْمِنْ بِاللَّهِ يَهْدِ اللَّهُ قَلْبَهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ (١١)

Artinya: Tidak ada suatu musibah pun yang menimpa seseorang kecuali dengan ijin Allah; dan Barangsiapa yang beriman kepada Allah niscaya Dia akan memberi petunjuk kepada hatinya. dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu. (QS, At-Taghabun, ayat 11)

Dalam pandangan ekonomi, asuransi merupakan suatu metode untuk mengurangi resiko dengan jalan memindahkan dan mengkombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan. Berdasarkan konsep ekonomi

akad asuransi berkenaan dengan pemindahan dan mengkombinasikan resiko. Di Indonesia asuransi syari'ah sering dikenal dengan *takaful* yang dapat digambarkan sebagai asuransi yang prinsip operasionalnya didasarkan prinsip al-Quran dan sunnah.

Hakikat asuransi secara Islami adalah saling bertanggung jawab, saling bekerjasama dan saling melindungi penderitaan satu sama lain khususnya saat terjadi resiko atau memerlukan dana sesuai hajat seperti apa yang sudah disepakati di akad perjanjian awal. Oleh karena itu berasuransi diperbolehkan secara syariat, karena prinsip-prinsip dasar tersebut. Syariat mengajak kepada keeratan jalinan sesama manusia dan kepada sesuatu yang meringankan bencana mereka. Menurut Fatwa DSN . No21/DSN-MUI/X/2001. Asuransi Syariah (Ta'min, takaful atau Tadhmun) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. (Abdulah Amrin S.E, 2011, hal. 36)

Sebagai pelopor asuransi syariah di Nusantara takaful melayani masyarakat dengan jasa asuransi yang sesuai dengan prinsip syariah. Perkembangan dunia perasuransian di Indonesia sendiri khususnya asuransi syariah takaful mengalami pertumbuhan yang sangat pesat sebagaimana pertumbuhan bank syariah yang sangat dibutuhkan masyarakat. Asuransi takaful ini di yakini berjalan sesuai prinsip-prinsip syariah yang sesuai dengan syariat Islam. Melalui asuransi takaful akan mendapatkan manfaat asuransi yang menguntungkan untuk memastikan terpenuhinya perlindungan jangka panjang

dan kebutuhan keuangan di masa datang, membantu sesama yang membutuhkan bantuan melalui premi yang di iklaskan, dan juga merupakan jalan kebaikan untuk mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

Produk asuransi syariah dipahami sebagai suatu jaminan (proteksi) yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan asuransi untuk ditawarkan kepada masyarakat luas agar ikut berperan sebagai anggota didalamnya yang secara materi mendapatkan keuntungan bersama, salah satunya produk Takaful Dana Pendidikan atau Tahapan Pendidikan. Sebagai salah satu produk unggulan Takaful Dana Pendidikan merupakan suatu program yang yang dirancang secara khusus untuk mempersiapkan dana pendidikan anak secara terencana, sekaligus memberikan suatu perlindungan bila terjadi musibah terhadap orang tua sehingga pendidikan tetap terjamin. Fulandi adalah suatu program Asuransi dari tabungan yang menyediakan pola penarikan dana yang disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (penerima hibah) serta memeberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam periode akad.

Pendidikan menentukan masa depan seseorang, dan pada zaman sekarang ini biaya pendidikan suatu hal yang tidak bisa dirawat lagi. Setiap tahun biaya pendidikan mengalami peningkatan yang signifikan. Tantangan dan tuntutan zaman yang membutuhkan kualitas pendidikan yang lebih baik yang berdampak kepada meningkatnya biaya. Dengan mengikuti program Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) diharapkan kesejahteraan dan kelangsungan belajar bagi anak-anak pihak bertanggung akan terjamin, apabila pihak bertanggung mencapai

usia lanjut dan sudah tidak mampu memberikan biaya pendidikan kepada anak-anaknya atau apabila tertanggung meninggal dunia sebelum anak-anaknya dewasa dan masih memerlukan pendidikan.

Sistem operasional asuransi syariah adalah saling bertanggung jawab, bantu membantu dan saling melindungi antara para pesertanya. Perusahaan diberi kepercayaan (amanah) oleh para peserta untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal dan memberikan santunan kepada peserta lain yang membutuhkan, dan juga harus memenuhi rukun dan syarat dari setiap akadnya. Prinsip asuransi syariah dalam operasional usahanya yang mempunyai konsep pembagian resiko berdasarkan tolong menolong. Secara umum asuransi syariah ini mempunyai dua fungsi yaitu fungsi sosial (*tabarru*) dan fungsi bisnis (*tijarah*). Untuk fungsi *tijarah* dapat menerapkan akad *mudharabah*, *musyarakah*, dan *wakalah bi al ujah*, dan sedangkan untuk akad *tabarru* adalah akad yang dilakukan dalam bentuk hibah dengan tujuan untuk kebajikan dan tolong menolong antar peserta. Akad yang dilakukan dalam asuransi dengan adanya ijab dan Kabul, pelaksanaan Ijab dan Qabul dapat berupa bentuk perkataan seperti sebuah perjanjian yang dibuat antara peserta dengan perusahaan, bentuk tulisan seperti bentuk sebuah polis, perbuatan ataupun berupa isyarat. (Abdulah Amrin S.E, 2011, hal. 105)

Penerapan akad *mudharabah* sendiri berawal dari kesepakatan kedua belah pihak antara kantor asuransi dengan peserta. Akad *mudharabah* tersebut sangat bergantung kepada jenis asuransi, produk asuransi dan klasifikasi premi yang disetor oleh peserta asuransi. Lalu dalam penerapan akad *mudharabah* peserta

akan mendapatkan keuntungan dari kesepakatan awal bersama perusahaan asuransi. Para peserta Asuransi Syariah berkedudukan sebagai pemilik modal (shahibul-mal) dan perusahaan Asuransi Syariah berfungsi sebagai pemegang amanah (mudharib). Keuntungan yang diperoleh dari pengembangan dana itu dibagi antara para peserta dan perusahaan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Dan ketika nasabah ingin mengklaim untuk meminta pertanggung jawaban seperti perjanjian diawal akad, maka perusahaan asuransi akan memenuhi kebutuhan atau keperluan sesuai dengan apa yang menjadi kesepakatan diawal akad.

Namun pada faktanya tidak semua klaim bisa diterima apabila ada yang tidak sesuai dengan kesepakatan diawal akan tetapi baik klaim itu diterima atau ditolak sekalipun dari pihak perusahaan asuransi harus tetap memberikan penjelasan dan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah, agar tetap merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan klaim asuransi yang telah diajukan. Dengan demikian faktor kepuasan atau tidaknya nasabah dengan pelayanan saat melakukan klaim tentunya dapat melebihi harapan dari para nasabah, sedangkan dari pihak lembaga Perusahaan Asuransi dapat mendapatkan dampak positif karna harapan mereka terpenuhi dengan adanya perbaikan kinerja pada pelayanan klaim sehingga didapatkan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin mengetahui lebih lanjut dan menuangkan dalam sebuah proposal skripsi yang berjudul **“Kepuasan Nasabah dalam Klaim Asuransi Tahapan Pendidikan di PT Takaful Keluarga Kantor Cabang Banjarmasin”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana di atas tersebut, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini penulis rumuskan, yaitu:

1. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap Klaim asuransi tahapan pendidikan di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Apa saja faktor-faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah dalam klaim asuransi tahapan pendidikan di PT.Talkaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam klaim asuransi tahapan pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah dalam klaim asuransi tahapan pendidikan di PT. Takaful Keluarga R.O Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun manfaat dari peneliti yang dilakukan oleh penulis ada (dua) yaitu;

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian digunakan untuk bisa menambah informasi dalam bidang Asuransi khususnya dalam masalah kepuasan nasabah saat melakukan klaim di produk asuransi tahapan pendidikan di PT Takaful Keluarga R.O Az-Zahra

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk melatih berpikir secara ilmiah dengan berdasarkan pada ilmu yang digunakan di bangku kuliah.
- b. Bagi kalangan akademik, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi serta bahan perbandingan bagi penelitian yang lain
- c. Bagi tempat penelitian, yaitu dapat menjadi bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung

E. Definisi Operasional

1. Kepuasan adalah kesenangan,keleagaan kepuasan yang dimaksud dari penelitian ini adalah pelayanan yang dirasakan nasabah saat mengajukan klaim.(Indonesia, Kamus Bahasa arab Bahasa Indonesia, 2006, hal. 5551)
2. Klaim adalah tuntutan atas sesuatu fakta bahwa seseorang berhak memiliki atas sesuatu.(Indonesia, Kamus Bahasa arab Bahasa Indonesia, 2006, hal. 383)

3. Asuransi adalah pertanggungan atau perjanjian antara dua pihak, pihak yang satu berkewajiban membayar iuran dan pihak yang lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran apabila terjadi sesuatu terhadap jiwa atau tabaran yang dijamin, uang yang dibayarkan kepada perusahaan asuransi yang mempertanggungkan. Jika ia memiliki SIM lalu mengalami kecelakaan sampai meninggal dunia, maka pihak keluarga mendapatkan dana dari asuransi jasa raharja. (Indonesia, Kamus Bahasa arab Bahasa Indonesia, 2006, hal. 64)
4. Nasabah adalah orang yang menjadi pelanggan (menabung, dsb) di bank, pelanggan, orang yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan (Indonesia, Kamus Bahasa arab Bahasa Indonesia, 2006, hal. 478)

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang penulis lakukan berkaitan dengan kepuasan nasabah terhadap klaim asuransi di PT Tafakul Keluarga R.O Az Zahra mengkaji masalah kepuasan nasabah saat mengajukan klaim asuransi dan kendala nasabah dalam pelayanan mengajukan klaim asuransi, namun demikian di temukan substansi yang berbeda mengenai tempat dan lokasi penelitian yang akan penulis angkat. Penulis yang dimaksud adalah:

Pertama, penelitian oleh Saufi Irna Maizi (11011620299), Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul “Pelaksanaan Kerjasama Asuransi Tafakul Keluarga Dengan Bank Syariah Dan Bank Konvensional Dalam Pembyaran Polis Asuransi,” yang membahas

tentang kerjasama asuransi Tafakul Keluarga dengan bank syariah dan Bank Konvensional dalam Pembayaran Polis asuransi dan Pelaksanaan Kerjasama Asuransi Tafakul Keluarga dengan Bank syariah dan Bank Konvensional dalam Pembayaran Polis Asuransi

Kedua, penelitian oleh Muhammad Hisyam 2010, Asuransi Syariah, Fakultas Syariah, IAIN Walisongo dengan judul “Implementasi Akad Mudharabah Pada Produk-Produk Asuransi Syariah (Semarang: Fakultas Syariah IAIN Walisongo, 2013) Yang membahas tentang Penerapan akad Mudharabah sendiri Asuransi AJB Bumi Putri telah sesuai dengan ketentuan syariah.

Berkaitan dengan hal di atas tersebut maka permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan nasabah dalam klaim asuransi pada PT Takaful Keluarga R.O AZ-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Penyusun Tugas Akhir ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I pendahuluan merupakan akan menguraikan latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan

atau penulisan dari aspek lain. Adapun sistematika penelitian yaitu sesuai skripsi secara keseluruhan.

BAB II merupakan landasan teori yang berisi tentang kerangka teori yang berhubungan dengan pengertian kepuasan, pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, kepuasan konsumen dalam perspektif islam dan konsep kepuasan dalam perspektif islam.

BAB III merupakan metode penelitian untuk mempermudah penelitian maka dibuat jenis yaitu penelitian lapangan, sifat, dan lokasi penelitian. Dalam mengumpulkan data dan harus ada suatu cara agar dapat terkumpul dengan akurat dan efektif, maka dari itu perlu adanya teknik pengumpulan data dan data yang terkumpul nantinya harus lengkap dan jelas maka dibuatlah teknik pengolahan data dan analisis data, kemudian dalam melakukan penelitian ini ada tahapan-tahapan yang dimasukkan dalam prosuder penelitian

BAB IV merupakan penyajian data dan analisis data yang berisikan tentang gambaran umum Klaim Asuransi di PT.Takaful R,O Az-Zahra yang mengacu kepada kepuasan nasabah, dalam mengklaim Asuransi Tahapan pendidikan di PT.Takaful Keluarga R.O Az-Zahra.

BAB V merupakan bab penutup. Di sini akhirnya penulis membuat kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitiannya.