

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perekonomian Indonesia semakin berkembang, khususnya lembaga keuangan syariah banyak diminati masyarakat, dan karena minat masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan non syariah (seperti asuransi syariah atau usaha mikro lainnya). Bisnis asuransi bertujuan untuk menghimpun dana masyarakat dalam bentuk pembayaran premi untuk jasa keuangan, dan perusahaan asuransi memberikan pengembalian kepada tertanggung atas kondisi sebelum kerugian terjadi. Dikombinasikan dengan fungsi perusahaan asuransi sebagai pengumpul dana masyarakat, pemerintah perlu berperan untuk memastikan perusahaan asuransi dapat menepati janjinya kepada tertanggung (nasabah). Peran pemerintah tercermin dari perannya sebagai regulator industri asuransi (Ganie, 2011 hal.9).

Premi asuransi merupakan bagian penting dari asuransi, karena merupakan kewajiban utama yang harus dipenuhi oleh tertanggung kepada penanggung dalam hubungan hukum perasuransian, penanggung menerima pengalihan risiko tertanggung, dan tertanggung membayar kembali premi asuransi. Jika premi tidak dibayarkan, Anda dapat membatalkan asuransi atau setidaknya tidak membayar premi. Premi asuransi harus dibayar terlebih dahulu oleh tertanggung karena tertanggung adalah pemangku kepentingan. (Abdul Kadir Muhamamad 2015, hal.103). Membayar premi tepat waktu

merupakan kewajiban tertanggung yang paling utama. Jika terlambat membayar premi, ini akan memengaruhi keanggotaan. Perusahaan asuransi menangguhkan sementara kepesertaan sampai yang bersangkutan membayar premi atau iuran yang telah disepakati, sebelum memilih asuransi pastikan kita menggunakan uang yang tidak terpakai yaitu uang yang tidak digunakan untuk kebutuhan sehari-hari karena yang kita bayarkan mempengaruhi pendapatan Premi dari perusahaan asuransinya . Menurut Treutart (1980) *The traditional Family with a breadwinner-husband and a homemaker-wife who live with their biological children is certainly an anomaly in America Today.*

Setiap perusahaan asuransi ingin mencapai tujuannya dan menjadi sukses. Kesuksesan ini bisa datang dari premi asuransi yang terjangkau dan berkualitas. Dalam asuransi, Anda mengenal istilah premi yang juga bisa disebut dengan iuran.

Kualitas layanan harus yang terbaik, dan pelanggan tidak boleh kecewa. Perusahaan yang tidak dapat memenuhi layanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Secara umum, pelanggan yang tidak puas mengomunikasikan pengalaman buruk mereka kepada orang lain, dan Anda dapat membayangkan berapa banyak kerugian yang bisa dialami perusahaan jika gagal membuat pelanggannya senang. Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas mendorong pelanggan untuk membentuk ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, hubungan ini memungkinkan perusahaan untuk secara hati-hati memahami harapan dan kebutuhan pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan

pelanggan sekaligus memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Selain jumlah premi yang menjadi faktor loyalitas nasabah, bagi perusahaan asuransi, transparansi informasi adalah salah satu yang menjadi peran penting dan faktor penguat terhadap loyalitas pada nasabah. Pengaruh transparansi informasi sangatlah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam berasuransi. Sehingga nasabah mempunyai rasa keyakinan dalam keputusan ikut dalam berasuransi dengan adanya transparansi informasi mengenai penggunaan jumlah premi yang dibayarkan, jangka waktu pembayaran, manfaat yang didapat secara luas, dll. Menurut (Astogini, 2011) menyimpulkan ada beberapa nasabah yang masih ragu dalam pembelian produk asuransi tanpa adanya transparansi informasi didalam sebuah perusahaan asuransi syariah tersebut, sehingga mengakibatkan kurangnya loyalitas dalam pembelian suatu produk dalam asuransi syariah. Dari tersebut membuktikan bahwasanya transparansi informasi sangatlah berpengaruh dalam keputusan mengikuti dan membeli sebuah produk dalam asuransi syariah yang menimbulkan loyalitasnya. Transparansi informasi dalam suatu perusahaan asuransi syariah sangatlah penting bagi nasabah dalam keselamatan dan keamanan berasuransi pada suatu perusahaan dan terhindar dari buruk sangka terhadap suatu perusahaan asuransi syariah. asuransi syariah. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Albaqarah 2: 282-284

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوا هُوَ لَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu‘amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis erhnnggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya” (QS. Al Baqarah (2): 282-284) (Kementerian Agama RI hal 48-49)

Tafsir Ringkas Kemenag

Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu pembayaran yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya untuk melindungi hak masing-masing dan untuk menghindari perselisihan. Dan hendaklah seorang yang bertugas sebagai penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar, jujur, dan adil, sesuai ketentuan Allah dan peraturan perundangan yang berlaku dalam masyarakat. Kepada para penulis diingatkan agar janganlah penulis menolak untuk menuliskannya sebagai tanda syukur, sebagaimana Allah telah mengajarkan kepadanya kemampuan membaca dan menulis, maka hendaklah dia menuliskan sesuai dengan pengakuan dan pernyataan pihak yang berutang dan disetujui oleh pihak yang mengutangi. Dan hendaklah orang yang berutang itu mendiktekan apa yang telah disepakati untuk ditulis, dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhan Pemelihara-nya, dan janganlah dia mengurangi sedikit pun daripada utang-nya, baik yang berkaitan dengan kadar utang, waktu, cara pembayaran, dan lain-lain yang dicakup oleh kesepakatan. Jika yang berutang itu orang yang kurang akalnya, tidak pandai mengurus harta karena suatu dan lain sebab, atau lemah keadaannya, seperti sakit atau sangat tua, atau tidak

mampu mendiktekan sendiri karena bisu atau tidak mengetahui bahasa yang digunakan, atau boleh jadi malu, maka hendaklah walinya mendiktekannya dengan benar dan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi laki-laki di antara kamu. Jika tidak ada saksi dua orang laki-laki, atau kalau saksi itu bukan dua orang laki-laki, maka boleh seorang laki-laki dan dua orang perempuan di antara orang-orang yang kamu sukai dari para saksi yang ada, yakni yang disepakati oleh yang melakukan transaksi. Hal tersebut agar jika yang seorang dari perempuan itu lupa, maka perempuan yang seorang lagi yang menjadi saksi bersamanya mengingatkannya. Dan sebagaimana Allah berpesan kepada para penulis, kepada para saksi pun Allah berpesan. Janganlah saksi-saksi itu menolak memberi keterangan apabila dipanggil untuk memberi kesaksian, karena penolakannya itu dapat merugikan orang lain. Dan janganlah kamu bosan menuliskannya, baik utang itu kecil maupun besar, sampai yakni tiba batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, yakni penulisan utang piutang dan persaksian yang dibicarakan itu, lebih adil di sisi Allah, yakni dalam pengetahuan-Nya dan dalam kenyataan hidup, dan lebih dapat menguatkan kesaksian, yakni lebih membantu penegakan persaksian, dan lebih mendekatkan kamu kepada ketidakraguan terkait jenis utang, besaran dan waktunya. Petunjuk-petunjuk di atas adalah jika muamalah dilakukan dalam bentuk utang piutang, tetapi jika hal itu merupakan perdagangan berupa jual beli secara tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu jika kamu tidak menuliskannya, sebab memang pencatatan jual beli tidak terlalu penting dibanding transaksi

utang-piutang. Dan dianjurkan kepadamu ambillah saksi apabila kamu berjual beli untuk menghindari perselisihan, dan janganlah penulis dipersulit dan begitu juga saksi oleh para pihak untuk memberikan keterangan dan kesaksian jika diperlukan, begitu juga sebaliknya para pencatat dan saksi tidak boleh merugikan para pihak. Jika kamu, wahai para penulis dan saksi serta para pihak, lakukan yang demikian, maka sungguh, hal itu suatu kefasikan pada kamu. Dan bertakwalah kepada Allah dan rasakanlah keagunganNya dalam setiap perintah dan larangan, Allah memberikan pengajaran kepadamu tentang hak dan kewajiban, dan Allah Maha Mengetahui Segala sesuatu. Jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya, sesungguhnya hatinya berdosa. Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. Milik Allahlah apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. Jika kamu menyatakan apa yang ada di dalam hatimu atau kamu menyembunyikannya, niscaya Allah memperhitungkannya bagimu. Dia mengampuni siapa saja yang Dia kehendaki dan mengazab siapa pun yang Dia kehendaki. Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zhang et al., (2009), ditemukan bahwa terdapat hubungan positif dan negatif antara transparansi informasi dan nilai perusahaan. Transparansi informasi didefinisikan sebagai

ketersediaan informasi mengenai perusahaan jl bagi para pengguna publik, dapat juga berfungsi sebagai tata kelola perusahaan yang efektif untuk mengurangi konflik kepentingan antara perusahaan dan nasabah (Armstrong, et al., 2010). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa transparansi informasi dapat secara langsung berkontribusi pada kinerja ekonomi dengan mendisiplinkan perusahaan dan nasabah dalam pemilihan perusahaan asuransi syariah dan produk yang lebih baik, manajemen asset yang lebih efisien, dan mengurangi pengambil alihan kekayaan pemegang saham minoritas (Bushman & Smith, 2003).

Pembuatan keputusan bisnis tergantung pada kualitas dan kuantitas informasi. Transparansi informasi dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah di masa depan yang dapat mempengaruhi pembuatan keputusan manajemen. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wang (2010), yang menemukan bahwa perusahaan dengan transparansi informasi yang baik akan melakukan pengeluaran informasi penting untuk nasabah ketahui. Penelitian ini merupakan pengembangan yang menguji pengaruh terhadap nilai perusahaan yang dimoderasi oleh transparansi informasi. Transparansi informasi dalam penelitian ini diukur melalui banyaknya informasi-informasi yang diungkapkan oleh perusahaan. Kualitas informasi keuangan tercermin pada sejauh mana luas pengungkapan laporan yang diterbitkan perusahaan. Pengungkapan dalam laporan premi nasabah, manfaat, jangka waktu, dll merupakan sumber informasi untuk pengambilan keputusan perusahaan. Informasi yang diungkapkan dalam laporan perusahaan dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu pengungkapan wajib (*mandatory disclosure*) dan pengungkapan sukarela (*voluntary disclosure*).

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris baik simultan maupun parsial pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi

Berdasarkan riset pendahuluan yang peneliti lakukan pada beberapa nasabah didapatkan data awal bahwa ada beberapa masyarakat yang menjadi nasabah asuransi syariah dan mereka banyak berkomentar mengenai biaya

premi dan pelayanan dari perusahaan yang cenderung berbeda-beda maka diperlukannya transparansi informasi sebagai penguat dalam kepercayaan nasabah pada perusahaan asuransi syariah sehingga timbul keunikan tersendiri pada persepsi masyarakat yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berupa **“Pengaruh Premi Dan Transparansi Informasi Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Syariah di PT. Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Apakah Tarif Premi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi syariah di PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin?
2. Apakah Transparasi informasi berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi syariah di PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Tarif Premi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi syariah di PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin
2. Untuk mengetahui Apakah Transparasi informasi berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi syariah di PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin

D. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis, yaitu:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan literatur di bidang asuransi syariah, khususnya mengenai hubungan antara premi, transparansi informasi, dan loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti yang tertarik dengan tema serupa.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan (PT Prudential Syariah): Penelitian ini dapat memberikan informasi empiris sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan terkait strategi peningkatan loyalitas nasabah melalui pengelolaan premi dan transparansi informasi yang optimal.
2. Bagi Nasabah: Penelitian ini dapat menambah pemahaman nasabah terhadap pentingnya transparansi dalam layanan asuransi syariah dan peran kontribusi premi.
3. Bagi Regulator dan Otoritas Syariah: Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam perumusan kebijakan pengawasan dan pengembangan produk asuransi berbasis syariah yang lebih adil, transparan, dan akuntabel.

E. Sistematika Pembahasan

Agar penulisan skripsi ini tersusun secara sistematis dan mudah dipahami, maka peneliti menyajikan isi skripsi dalam lima bab, dengan uraian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, memuat landasan teori yang relevan, kajian penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan rumusan hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian, menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, seperti pendekatan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, menyajikan hasil pengolahan data yang diperoleh dari kuesioner, serta analisis dan pembahasan dari data tersebut.

Bab V Penutup, berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya maupun bagi pihak terkait.