

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan asuransi adalah perusahaan non bank yang mempunyai peran yang tidak jauh dari bank yaitu bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam mengatasi resiko yang terjadi dimasa yang akan datang. Di Indonesia telah banyak lembaga-lembaga nonbank khususnya syariah yang ada, akan tetapi meskipun lembaga-lembaga keuangan syariah mulai menyebar diberbagai pelosok di Indonesia yang belum mengenal tentang asuransi syariah (Dewi, 2004, hlm, 45).

Adapun Perkembangan asuransi di Indonesia, terutama pada asuransi yang berlabelkan syariah. Pada Sejak kelahirannya tahun 1994, asuransi syariah terus tumbuh dan berkembang. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dalam fatwanya tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. Menurut asuransi syariah adalah (*Ta'min, Takaful, Tadhmun*) usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara anggota yang melalui investasi dalam bentuk aset atau *Dana Tabbrru* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah (Sula, 2004, hlm, 75).

Asuransi syariah di Indonesia telah ditetapkan 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, asuransi adalah perjanjian antara dua belah pihak atau lebih, dengan mana pihak tertanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena kerugian

kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggungjawab hukum pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembiayaan yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992).

Kitab-kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), tentang asuransi atau pertanggungan Bab 9, Pasal 246: “Asuransi atau pertanggung adalah suatu perjanjian dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.” Asuransi Syariah kini mulai berkembang, sejak diperkenalkan di Indonesia pada tahun 1994, asuransi syariah berkembang pesat pada tahun 2008 yang ditandai dengan banyaknya pemilik modal yang berani berinvestasi. Hingga sampai ini jumlah asuransi syariah di Indonesia mencapai 49 perusahaan dengan ratusan cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satunya adalah PT. Prudential Life Assurance.

Ayat Al-Qur’an yang berkaitan dengan Asuransi Syariah, diantaranya ayat-ayat Al-Qur’an yang mempunyai muatan nilai yang ada dalam praktik asuransi adalah:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebijakan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan

bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (QS. Al-Maidah, 5: 2)

Maka dari itu asuransi syariah di Indonesia saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat yang dikarenakan oleh mayoritas penduduk di Indonesia di mayoritas oleh masyarakat muslim sehingga asuransi syariah semakin meningkat, apalagi asuransi ini didasarkan pada prinsip syariah islam. Sehingga semua masyarakat Indonesia telah mengandalkan Asuransi Syariah karena di asuransi syariah memiliki dana atau peran sebagai pelindung untuk masa yang akan datang jika terjadi musibah yang tidak terduga yang akan menimpa kita disama yang akan datang.

Terutama di wilayah Banjarmasin saat ini sudah banyak perusahaan Asuransi Syariah tersebar di berbagai daerah terutama perusahaan PT. Prudential Life Assurance yang banyak memiliki cabang di daerah Banjarmasin terutama di Jl. Kampung Melayu Banjarmasin. Di daerah tersebut sangat memerlukan yang nama nya asuransi syariah didalam kehidupannya karena dengan adanya asuransi syariah pasti hidupnya akan terjamin terutama disama yang akan datang maka dari itu masyarakat di sana banyak yang mendaftar untuk menjadi nasabah diperusahaan PT. Prudential Life Assurance.

Tetapi dengan sejalan dengan waktu nasabah diperusahaan PT. Prudential Life Assurance semakin melonjak naik setiap tahunnya. Tetapi dunia kita mengalami musibah yang nama covid-19 yang melanda Indonesia khususnya Kalimantan selatan semua masyarakat mengalami sakit-sakitan dan juga kesulitan masalah perekonomiannya.

Maka observasi awal menurut seorang karyawan dan nasabah perusahaan PT. Prudential Life Assurance mengatakan bahwa setelah adanya covid-19 nasabah banyak yang mengklaim, karena nasabah lebih mementingkan biaya untuk kehidupan sehari-hari. Dan juga perusahaan PT. Prudential Life Assurance mengalami penurunan masalah pelayanannya sehingga berakibat kepada total nasabah juga mengalami penurunan, dikarenakan nasabah perusahaan PT. Prudential Life Assurance banyak mengklaim dan mau memperpanjang asuransinya terutama asuransi kesehatan. Maka dari itu perusahaan PT. Prudential Life Assurance mengalami kewalahan masalah pelayanan untuk nasabah. Maka dari itu perusahaan PT. Prudential Life Assurance perlu lagi meningkatkan pelayanan untuk nasabah sehingga tidak kewalahan lagi dalam pelayanan untuk nasabah.

Adapun laporan tentang total nasabah yang mengklaim perusahaan PT Prudential Life Assurance yang bertempat di Jl. Kampung Melayu No. 54 B, Melayu, Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70122.

Tabel 1.1

Data nasabah yang klaim Asuransi syariah di PT. Prudential Life Assurance

Cabang Banjarmasin Jl. Kampung Melayu

Tahun 2019 s/d 2022

Tahun	Total Nasabah	Jumlah Klaim	Total Rupiah Klaim
2019	201 orang	5 orang	Rp. 981.000.00 Rp. 1.250.225.00 Rp. 3.256.700.00 Rp. 4.175.744.00 Rp. 9.241.454.00
2020	159 orang	9 orang	Rp. 850.706.00 Rp. 3.235.000.00 Rp. 3.480.000.00 Rp. 3.540.500.00 Rp. 5.720.359.00 Rp. 5.930.000.00 Rp. 8.650.000.00 Rp. 17.841.216.00 Rp. 19.570.000.00
2021	130 orang	13 orang	Rp. 640.000.00 Rp. 1.229.500.00 Rp. 2.400.000.00 Rp. 2.537.000.00

			Rp. 3.175.000.00
			Rp. 3.746.000.00
			Rp. 6.504.050.00
			Rp. 10.279.811.00
			Rp. 10.831.000.00
			Rp. 12.535.500.00
			Rp. 14.728.700.00
			Rp. 26.807.200.00
			Rp. 28.019.936.00
Data Sementara 2022	100 orang	3 orang	Rp. 467.200.00 Rp. 2.235.000.00 Rp. 3.078.211.00

Sumber: Hasil survey diperusahaan PT Prudential Life Assurance Cabang Banjarmasin

Tebel 1.1 diatas dapat dilihat bawah dari tahun 2019 sampai data sementara 2022 total yang klaim asuransi syariah mengalami kenaikan maka total nasabah penjualan semakin tahun mengalami menurun secara dratis. Maka dari itu perusahaan PT. Prudential Life Assurance bisa lebih meningkatkan lagi tentang pelayanan yang ada diperusahaan tersebut sehingga data penjualan bisa lebih meningkat lagi dan juga data nasabah yang meklaim tidak banyak lagi seperti ditahun-tahun covid-19.

Maka dari itu kita perlu peningkatkan pelayanan agar nasabah yang sudah terdaftar sebagai peserta tidak meklaim asuransinya terutama asuransi kesehatan. Dan juga untuk mempertahankan loyalitas kepada nasabah, agar nasabah merasa

puas dengan pelayanan yang lebih sudah diberikan oleh perusahaan dan juga berdampak positif terhadap perusahaan, bahkan menjadikan suatu indikator untuk menilai keberhasilan dari suatu organisasi yang ada di perusahaan PT Prudential Life Assurance.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perlu untuk diadakan penelitian dengan membahas yang telah jelas mengenai **“Peningkatkan Pelayanan Asuransi Syariah Untuk Nasabah Terdampak Covid-19 (Studi Kasus PT. Prudential Life Assurance Jl. Kampung Melayu).**

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana pelayanan asuransi syariah untuk nasabah terdampak covid-19?
2. Bagaimana upaya peningkatkan pelayanan asuransi syariah untuk nasabah terdampak covid-19?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui pelayanan asuransi syariah untuk nasabah.
2. Untuk mengetahui upaya peningkatkan pelayanan asuransi syariah untuk nasabah terdampak covid-19.

D. Signifikasi Penelitian

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi orang lain. Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan referensi belajar bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada umumnya dan terkhusus mahasiswa jurusan Asuransi Syariah.

Sebagai acuan dalam meningkatkan pelayanan untuk masyarakat terdampak covid-19 (PT. Asuransi Life Assurance Jl. Kampung Melayu).

2. Secara Praktis

- a. Bagi Penelitian

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penelitian mengenai meningkatkan pelayanan untuk nasabah terdampak covid-19 dan sebagai pengembangan ilmu yang telah diberikan.

- b. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber masukan untuk perusahaan dalam program meningkatkan pelayanan untuk nasabah terdampak covid-19 khususnya dalam hal pelayanan agar bisa lebih berkualitas lagi.

E. Definisi Operasional

Penelitian membuat definisi operasional untuk menghindari terjadinya kesalahan penafsiran yang maksudnya dari penelitian antaranya.

1. Peningkatan adalah usaha untuk menaikkan sesuatu dari yang lebih rendah ketingkat yang lebih tinggi untuk upaya bisa memaksimalkan sesuatu ketingkat yang lebih sempurna (Purwadaminto: 2004). Yang dimaksud oleh penelitian

adalah meningkatkan pelayanan terutama diperusahaan PT. Prudential Life Assurance.

2. Pelayanan adalah sebuah pelayanan yang menyediakan segala kebutuhan yang di perlukan konsumen (Punwadaminto: 1996). Yang dimaksud oleh peneliti adalah pelayanan untuk nasabah terutama diperusahaan PT. Prudential Life Assurance.
3. Nasabah adalah orang yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau berdasarkan perjanjian disebuah perusahaan bank atau perusahaan asuransi yang bersangkutan kepada nasabah (Wahyoedi: 2022). Yang di maksud oleh peneliti adalah seorang nasabah yang terdaftar di PT. Prudential Life Assurance akibat terdampak covid-19 di perusahaan PT. Prudential Life Assurance
4. Asuransi syariah: Usaha saling melindungi, tolong-menolong, saling bertanggung jawab, dan saling menanggung antara satu dan lainnya (Amrin: 2006). Yang dimaksud oleh peneliti adalah sebatas membahas tentang klaim yang ada di perusahaan PT. Prudential Life Assurance.

F. Kajian Pustaka

Adapun penelitian terdahulu yang penelitian rasa sangat relevan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Handoyo Wirastomo dan Lalu Hendra aniza (2021), Judul: *Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Peningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Asuransi Bumi Putre Cabang Mataram*. Metode: metode kualitatif dengan mengamati

orang dalam lingkungan, berinteraksi dengan mereka dan menafsirkan pendapat mereka tentang dunia sekitar.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa memberikan pelayanan yang baik secara otomatis akan meningkatkan citra dan dapat dipercaya oleh pelanggan dan juga bisa meningkatkan kualitas dan kesuksesan yang ingin dicapai Bumi Putera.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang peningkatan pelayanan pada asuransi dan persamaan lainnya ada pada metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya ada pada fokus penelitian, Handoyo Wirastomo dan Lalu Hendra aniza fokus terhadap meningkatkan jumlah nasabah sedangkan penelitian fokus terhadap peningkatan pelayanan untuk nasabah asuransi syariah. Dan perbedaan lainnya lokasi penelitian, Handoyo Wirastomo dan Lalu Hendra aniza melakukan penelitian Bumi Putera cabang mataram sedangkan penelitian di PT. Prudential life assurance.

2. Yolanda Darma Fernades dan Doni Marlius (2019), Judul: *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang*. Metode: metode kualitatif dengan mengamati menganalisis peran layanan pelanggan dalam meningkatkan layanan.

Hasil penelitian ini adalah membuktikan peran layanan pelanggan dalam memberikan informasi kepada pelanggan dengan sangat baik.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang peningkatan pelayanan untuk nasabah dan persamaan lainnya ada pada metode penelitian

kualitatif. Sedangkan perbedaannya ada fokus penelitian, Yolanda Darma Fernades dan Doni Marlius fokus penelitian nabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera BaratCabang Utama Padang sedangkan penelitian fokus terhadap peningkatan pelayanan asuransi untuk nasabah terdampak covid-19. Dan perbedaan lainnya lokasi penelitian Yolanda Darma Fernades dan Doni Marlius melakukan penelitian PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera BaratCabang Utama Padang sedangkan penelitian PT. Prudential Life Assurance.

G. Sistematika Penelitian

Penyusunan tugas akhir atau skripsi ini terdiri dari lima bab yang mana disusun secara sistematis, dimana masing-masing bab mempunyai pembahasan yang berbeda-beda, tetapi merupakan suatu rangkaian yang saling berhubungan dengan sistematika sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan, pada bab ini akan membahas tentang latar belakang yang mencakup alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar kemudian dirumuskan dalam sebuah rumusan masalah. Setelah itu disusun dengan tujuan penelitian yang merupakan hasil penelitian yang diinginkan. Signifikasi penelitian merupakan kegunaan dari hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul yang bermakna umum atau luas. Kajian pustaka yaitu bahan pustaka yang memuat hasil-hasil penelitian terdahulu. Adapun sistematika pembahasan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

BAB II Landasan Teori, bab ini merupakan acuan untuk mengPenyajians data yang diperoleh. Berisi teori pengertian pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, dasar-dasar pelayanan, konsep pelayanan, kualitas pelayanan dalam islam, kualitas pelayanan, etika pelayanan, dan upaya peningkatkan pelayanan.

BAB III Metode Penelitian, pada bab ini untuk menghubungkan antara teoritis dengan penelitian lapangan, maka dibutuhkan metode penelitian yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengambilan data, teknik pengolahan , teknik Penyajians data.

BAB IV Laporan Hasil Penelitian, pada bab ini berisi gambaran umum tentang tempat penelitian, hasil penelitian dan Penyajians data yang berhubungan dengan pertanyaan yang ada pada rumusan masalah.

BAB V Penutup, pada bab ini berisi simpulan atau hasil dari penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil dari penelitian ini.