

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan asuransi syariah di Indonesia masih menemukan banyak kendala atau halangan yang harus dihadapi. Agar perkembangan asuransi di Indonesia selalu menunjukkan trend yang positif dari tahun ketahun. Salah satu yang harus dihadapi adalah masalah masih minimnya pengetahuan dan manfaat menggunakan asuransi syariah. Masyarakat yang banyak tidak mengetahui bagaimana pengelolaan diasuransi syariah inilah yang mengakibatkan pertumbuhan masih tergolong lemah. Dan masyarakat yang cenderung takut akan resiko yang timbul jika menggunakan produk asuransi.

Setiap perusahaan asuransi diharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Kesuksesan tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau dan mempunyai kualitas yang terbaik. Dalam asuransi mengenal istilah premi, atau bisa disebut dengan uang kontribusi. Premi merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan setiap bulannya sebagai kewajiban dari peserta dalam keikutsertaannya di asuransi yang setiap pembayarannya ditetapkan oleh perusahaan asuransi. salah satu faktor selain premi yang tidak membebani suatu peserta, suatu lembaga atau organisasi harus mampu menciptakan kualitas semaksimal mungkin.

dengan adanya premi diasuransi pastinya akan ada pengaruh dalam kepuasan dari peserta itu sendiri, premi dapat menyebabkan peserta tidak puas dari peserta atau bahkan peserta puas akan adanya premi.

Tujuan di dirikan perusahaan asuransi tentunya dengan impian akan memperoleh keuntungan dari jasa asuransi yang dilakukan. Sehingga keputusan masyarakat untuk menjadi peserta merupakan aspek yang sangat penting dalam mempertahankan keutuhan dan kelangsungan perusahaan. Konsumen yang mulai merasakan kebutuhan pada asuransi saat akan memilih produk asuransi yang merupakan pengambilan keputusan yang cukup rumit karena melibatkan berbagai kriteria, seperti harga premi yang harus dibayarkan dan kemudahan prosedur klaim, kualitas penjaminan produk, kualitas pelayanan, ketersediaan kantor pemasaran diberbagai tempat, dan lain sebagainya. Sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan.

Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan. perusahaan harus memperlihatkan kegiatan pemasaran, sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Keputusan pembelian yang dilakukan pelanggan melibatkan keyakinan pelanggan pada suatu produk sehingga menimbulkan rasa percaya diri atas kebenaran tindakan yang diambil.

Suatu produk haruslah memiliki kualitas yang bermutu tinggi agar menarik perhatian peserta, adanya produk yang berkualitas dari suatu polis asuransi tentunya akan berdampak pada keputusan pembelian konsumen atau keputusan masyarakat untuk menjadi peserta suatu perusahaan asuransi, hal tersebut sebagaimana dikatakan oleh Aldi

(2012: 27) bahwa kualitas produk terhadap keputusan pembelian sangat erat kaitannya. konsumen pasti ingin mendapatkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga akan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian produk tersebut.

Berbagai macam jenis produk asuransi syariah yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi yaitu asuransi KUR. Kredit usaha rakyat (KUR) merupakan skema kredit dan pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang khusus diperuntukkan bagi usaha mikro kecil menengah dan koperasi (UMKM) dibidang usaha produktif dan layak (*feasible*), untuk meningkatkan peserta kur mengenai manfaat dan keunggulan kur agar dapat menyesuaikan dengan keinginan peserta guna memberikan kenyamanan kepada peserta.

Kantor asuransi yang menggunakan prinsip syariah di banjarmasin yaitu, PT. Asuransi jiwa syariah Al Amin merupakan perusahaan asuransi jiwa murni syariah yang menaruh perhatian bagi perkembangan perasuransian di Indonesia khususnya perkembangan dan kebutuhan masyarakat dapat bermuammalah berdasarkan syariah islam. Pemilihan nama perusahaan didasarkan atas pertimbangan dan pengetahuan mengenai karakteristik industri perasuransian sebagai “bisnis kepercayaan” untuk menarik minat calon peserta, perusahaan asuransi syariah harus lebih cerdas dalam merancang sebagai strategi pasar. PT. Asuransi jiwa syariah Al Amin memiliki beberapa cabang di Indonesia salah satunya di banjarmasin dan pusat nya berada di Jakarta. PT Asuransi jiwa syariah al-amin ini tidak terlepas dari pesaing dari perusahaan lain, tetapi tidak sedikitpun menyerah pada pesaingnya. Untuk itu PT asuransi jiwa syariah al-amin harus terus meningkatkan kualitas penjaminan produk dan premi agar peserta dan para

calon peserta memutuskan untuk terus bertahan di asuransi tersebut ataupun baru akan memutuskan memakai jasa asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin.

Pada akhir tahun 2020, PT.Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Kota Banjarmasin memiliki jumlah peserta adalah ditabel 1.1

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Kota Banjarmasin

| No | Tahun | Jumlah Nasabah |
|---------------|-------|----------------|
| 1 | 2020 | 60 orang |
| 2 | 2021 | 40 orang |
| 3 | 2022 | 30 orang |
| Jumlah | | 130 orang |

Sumber: PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Kota Banjarmasin

Berdasarkan tabel 1.1 dapat di lihat bahwa jumlah peserta dari tahun 2020 ke tahun 2022 menurun. Pada tahun 2020 jumlah peserta sebanyak 60 orang, dan pada tahun 2021 jumlah peserta menurun menjadi 40 orang, sedangkan pada tahun 2022 jumlah peserta menurun menjadi 30 orang. Oleh sebab itu faktor-faktor pengambilan keputusan dari peserta dalam menggunakan asuransi syariah sangat penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin demi kelangsungan lembaga tersebut dan juga demi meningkatkan premi perusahaan asuransi. Dari uraian diatas menunjukkan bahwa kesenjangan antara harapan dan kenyataannya hanya mengalami penurunan jumlah peserta. Sehingga hal tersebut merupakan fenomena dalam keputusan pembelian konsumen yang tidak mampu untuk dimaksimalkan oleh manajemen dan agen asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al- Amin.

Adanya masalah mengenai keputusan pembelian ini tentunya disebabkan oleh suatu faktor produk, antara produk yang berkualitas dan keputusan menjadi peserta

tentunya sangat berhubungan erat sebagaimana dikatakan oleh Thu Ha, Nguyen (2014) dalam jurnal internasionalnya bahwa salah satu produk yang sangat penting dalam keputusan peserta yakni produk. sehingga dengan demikian, adanya preferensi yang menurun tersebut diakibatkan oleh fenomena produk asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin.

Masalah tersebut yakni dimana produk yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Kota Banjarmasin belum begitu variatif. Kemudian dengan adanya klaim asuransi yang pertanggungannya tidak begitu besar dibandingkan dengan setoran premi yang dibayarkan oleh peserta. Disamping itu, produk asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin belum begitu familiar bagi sebagian masyarakat Banjarmasin.

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk mengkaji lebih jauh lagi apa saja yang menyebabkan jumlah peserta pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Kota Banjarmasin dari tahun ke tahun menurun. bagaimana minat peserta terhadap premi, kualitas penjaminan produk asuransi KUR khususnya dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Kota Banjarmasin, dengan ini bisa diketahui variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap keputusan menjadi peserta.

Dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Premi dan Kualitas Penjaminan Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Keputusan Menjadi Peserta di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Kota Banjarmasin”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perusahaan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Pengaruh Premi dan Kualitas Penjaminan Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Berpengaruh Secara Parsial terhadap Keputusan Menjadi Peserta Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin?
2. Apakah Pengaruh Premi dan Kualitas Penjaminan Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Berpengaruh Secara Simultan terhadap Keputusan Peserta Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Premi dan Kualitas Penjaminan Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Secara Parsial Terhadap Keputusan Menjadi Peserta pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kota Banjarmasin.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Premi dan Kualitas Penjaminan Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Secara Simultan Terhadap Keputusan Menjadi Peserta pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kota Banjarmasin.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Dari aspek teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan terhadap pengetahuan asuransi jiwa syariah khususnya tentang premi asuransi dan kualitas penjaminan produk dalam meningkatkan peserta untuk menggunakan

asuransi syariah.

2. Secara Praktis

Dari aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al- Amin Banjarmasin agar menjadi motivasi dan inspirasi dalam meningkatkan minat peserta dalam memilih produk asuransi syariah sehingga nantinya benar-benar memiliki potensi serta berguna dalam pengembangan asuransi jiwa syariah.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kemungkinan kesalahpahaman atau kekeliruan dalam memahami penelitian ini. Oleh karena itu peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut.

1. Pengaruh

Merupakan daya saing yang ada atau timbul dari sesuatu orang atau benda yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang (KBBI), pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengaruh pendapatan premi terutama di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin.

2. Premi

Menurut Abdullah Amrin (2006: 108) premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan pihak tertanggung kepada penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan resiko dari tertanggung kepada penanggung (*transfer of risk*). Yang dimaksud oleh penelitian adalah pendapatan premi yang diperoleh peserta

untuk melakukan keputusan di perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin.

3. Kualitas Produk

Merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya. (Kotler Amstrong, 2014:11). Yang dimaksud oleh peneliti adalah kualitas produk yang ada pada perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syaria h Al-Amin Banjarmasin.

4. Penjaminan

M. Bahsan berpendapat bahwa jaminan adalah segala sesuatu yang diterima kreditur dan diserahkan debitur untuk menjamin suatu utang piutang dalam masyarakat. Penjaminan yang dimaksud oleh peneliti adalah penjaminan produk kredit usaha rakyat yang ada di perusahaan PT. Asuransi Syariah Al-Amin Banjarmasin.

5. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Merupakan suatu kredit atau pembiayaan modal kerja atau investasi kepada usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi dibidang usaha produktif dan layak namun belum bankable yang sebagian dijamin oleh perusahaan penjamin (Gustika: 2016). Yang dimaksud kur oleh peneliti adalah salah satu produk yang dijual/ditawarkan oleh perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin.

6. Keputusan

Merupakan suatu pengakhiran daripada proses pemikiran tentang suatu masalah dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif (Prajudi Atmosudirjo,

2004:23). Yang dimaksud oleh peneliti adalah keputusan menjadi peserta terutama diperusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin.

7. Peserta

Merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank (Kasmir, 2004: 94). Yang dimaksud oleh peneliti adalah seorang peserta yang sudah terdaftar ataupun calon peserta yang ada pada perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin.

F. Penelitian Terdahulu

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

1. Absyarina Tantiya (2019) Ekonomi Bisnis Islam/Ekonomi Syariah. Judul: Pengaruh Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banda Aceh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif, sampel yang diambil sebanyak 39 orang nasabah. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel premi, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap minat masyarakat menjadi nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga. Sedangkan hasil pengujian uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel premi, promosi dan kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan positif terhadap minat masyarakat menjadi nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga. Adapun persamaan penelitian ini dan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan analisis berganda dan variabel yang sama yaitu premi. Sedangkan perbedaan penelitian ini dan penelitian penulis adalah objek penelitiannya PT. Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh dan Variabel Independen adalah Promosi

dan Kualitas Pelayanan sedangkan objek penelitian penulis adalah PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin.

2. Sannia Nainggolan (2021) Ekonomi Bisnis Islam/Asuransi Syariah. Judul: Pengaruh Premi dan Klaim Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah (Takafulink Salam) di PT. Takaful Keluarga Cabang Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, tidak terdapat pengaruh premi terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam). Dengan t_{hitung} premi sebesar $0,909 <$ dari t_{tabel} yaitu $1,66289$ dan nilai signifikan sebesar $0,366 >$ $0,05$, terdapat pengaruh dan signifikan klaim terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam) dengan t_{hitung} sebesar $11,014 >$ dari t_{tabel} yaitu $1,66298$ dan nilai signifikan sebesar $005 <$ $0,05$, terdapat pengaruh dan signifikan premi dan klaim terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa (takafulink salam) dengan F_{hitung} sebesar $161,647 >$ F_{tabel} sebesar $3,10$ dan nilai signifikannya lebih kecil dari $0,05$ yaitu $0,000$. Adapun persamaan penelitian ini dan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif, menggunakan variabel analisis berganda dan variabel independen yang sama yaitu premi. Sedangkan perbedaan peneliti ini dan peneliti penulis yaitu pada objek penelitiannya PT. Takaful Keluarga Cabang Medan sedangkan objek penelitian penulis adalah PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin.
3. Ihda Nadia Habibah (2020) Ekonomi Bisnis Islam/Ekonomi Syariah. Judul: Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Peserta di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera (AJSB) Cabang Kudus. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian Berdasarkan taraf

signifikan 5% menunjukkan bahwa premi asuransi secara parsial berpengaruh terhadap minat beli peserta. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} diatas t_{tabel} sebesar $(2,225 > 1,986)$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,015 < 0,05$), dan kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap minat beli peserta. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari pada t_{tabel} sebesar $(2,480 > 1,986)$, dan nilai signifikan dibawah 0,05 ($0,01 < 0,05$), sedangkan secara simultan premi asuransi dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat beli peserta. Hal ini buktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,883 > 3,093$) dan signifikan $< 0,05$ ($0,010 < 0,05$). Adapun persamaan penelitian ini dan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan variabel yang sama yaitu premi dan kualitas produk. Sedangkan perbedaan penelitian ini dan penelitian

penulis yaitu variabel dependen adalah minat beli peserta dan objek penelitiannya adalah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera (AJSB) cabang Kudus sedangkan variabel dependen penulis adalah keputusan menjadi peserta dan objek penelitian penulis adalah PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin cabang Banjarmasin.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan kesimpulan yang di ambil tetapi belum final, karena harus di uji terlebih dahulu kebenarannya atau juga sebagai jawaban sementara terhadap masalah yang diambil atau diteliti. Dalam pengujian hipotesis ini, peneliti menetapkan dengan menggunakan uji signifikan, dengan penetapan hipotesis no (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a).

Ha : Variabel pengaruh premi di PT. Asuransi Jiwa syariah al-amin banjarmasin berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi peserta.

H₀ : Variabel premi tidak berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi peserta di PT. Asuransi Jiwa syariah al-amin Banjarmasin

Ha : Variabel kualitas penjaminan produk kredit usaha rakyat berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi peserta di PT. asuransi jiwa syariah al-amin Banjarmasin

H₀ : Variabel Kualitas penjaminan produk kredit usaha rakyat tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi peserta di PT. Asuransi jiwa syariah al-amin Banjarmasin.

H. Sistematika Penulisan

Skripsi ini di tulis dalam V (lima) bab dengan yang dilakukan secara sistematis sesuai dengan pola penulisan karya ilmiah dan secara umum yang merujuk kepada panduan penulisan skripsi yang diatur sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dan juga sistematika penulisan.

Bab II Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian yakni teori keputusan peserta, kualitas penjaminan produk dan premi.

Bab III merupakan metode penelitian, berisikan penjabaran metode penelitian yang digunakan serta langkah-langkah maupun alat yang akan digunakan pada saat penelitian untuk memperoleh data mengenai masalah yang akan diteliti. Berisikan

jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV berisikan penyajian data dan analisis data yang memuat gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data yang diperoleh, serta data dan kemudian data yang diperoleh dianalisis dalam analisis data.

Bab V merupakan penutup, yang berisi simpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan saran-saran yang memuat beberapa implikasi yang dapat diajukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.