

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berkembangnya dunia bisnis telah menimbulkan persaingan yang semakin kuat dan ketat. Hal ini terjadi akibat adanya arus globalisasi yang semakin terbuka lebar bagi setiap pelaku bisnis. Hadirnya persaingan yang sangat ketat menyebabkan beberapa kalangan usaha saling berlomba-lomba untuk dapat menghadapi para pesaing dan mendapatkan keunggulan kompetitif tersebut ada pada hubungan antara produsen dengan konsumen. Konsumen adalah kunci utama yang menjadi sasaran dalam dunia bisnis sedangkan produsen harus punya strategi untuk menarik konsumen agar mau bergabung diperusahaan dalam memenangkan persaingan antar perusahaan.

Banyak masyarakat yang menggunakan asuransi dalam perencanaan keuangannya, yaitu dalam menjaga aset-aset yang dimiliki untuk menghindari dari berbagai dampak kerugian atau resiko tertentu yang akan terjadi dimasa depan. Bisnis asuransi dimasa sekarang sudah tidaklah asing diketahui oleh berbagai kalangan masyarakat. (Hidayah Noor, 2020).

Berbagai macam jenis produk asuransi syariah yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi yaitu asuransi jiwa murni (al-khairat), asuransi kecelakaan diri, asuransi jiwa (takaful-falah), asuransi dana pendidikan

(fulnadi), asuransi dana pensiun, asuransi kesehatan (fulmedicare). Seperti sekarang ini adanya asuransi jiwa yang ditawarkan oleh pemerintah seperti jamsostek, kis, serta BPJS kesehatan yang sedang marak digunakan oleh masyarakat pada saat ini. Dengan banyaknya bisnis asuransi jiwa yang ada, membuat para perusahaan dituntut untuk lebih kreatif dalam menarik hati nasabahnya.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasannya ke calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi perusahaan asuransi atau si pemberi jasa. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, hal ini yang menjadi landasan perusahaan asuransi terus meingkatkan pelayanannya. Kepuasan nasabah adalah perasaan konsumen setelah merasakan apa yang sudah dia terima dengan harapan yang diinginkannya. (Kotler,P. 2009: 13).

Kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh bagaimana kualitas produk dan kualitas pelayanan dari perusahaan tersebut. Kualitas produk dan kualitas layanan perusahaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap nasabahnya akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak. Hal ini adalah point yang penting dalam proses kepuasan nasabah terutama pada perusahaan jasa asuransi. (Menurut Rifda Mulady 2023). *One way to create a competitive advantage is to apply service quality, product quality, price, and innovation properly to satisfy customers.*

Faktor yang dianggap memiliki kontribusi penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan termasuk barang fisik, Jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi, dan ide. setiap perusahaan memiliki standart khusus dalam kualitas produknya. Para pengusaha mencari cara yang tepat untuk memasarkan produknya. Produsen perlu memahami dalam sasaran produk ini didasarkan atas pikiran konsumen. diterima atau tidaknya produk yang dipasarkan akan sangat tergantung dari penerimaan konsumen, maka konsumen tentu akan membelinya. Sebaliknya jika produk tersebut dianggap belum mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen akan lebih memilih untuk tidak membelinya. (Arianty.N, 2016).

Kualitas dapat berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera pelanggan. Keunggulan suatu produk dan jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diciptakan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau tidak pada perusahaan. Dengan kata lain, perusahaan harus memperhatikan dan membangun kualitas yang bagus dan memadai. Kualitas dengan peningkatan produk saat ini cukup penting, tetapi jika mengfokuskan hanya pada produk tanpa kualitas, perusahaan itu akan tertinggal jauh dari perusahaan pesaing. (Nuning Numa& Rudi Wibowo, 2018:90).

Konsep kualitas produk menunjukkan bahwa kualitas produk ditentukan oleh konsumen, sehingga perusahaan harus dapat memahami persepsi konsumen terhadap kualitas produk menurut Juran (1999) “ *higher qualities enables companies to increase customer statisfoction...*” Oleh karena itu, Kualitas produk pesaing untuk diteliti dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Dengan adanya bisnis asuransi dengan produk produk yang bervariasi, membuat masyarakat lebih selektif dalam memilih perusahaan asuransi yang akan digunakannya. Karena untuk para konsumen sebuah kualitas produk menjamin, serta pelayan yang berkualitas, menjadi hal paling utama yang dijadikan sebuah pertimbangan penting.

Perusahaan asuransi harus berusaha memahami dan mempelajari cara memasarkan produknya dengan baik dan benar. Hal ini akan membuat nasabah menjadi tertarik dengan produk asuransi tersebut dan membuatnya berbeda dengan perusahaan asuransi lainnya. Jika hal ini terus berlanjut maka nasabah akan merasa puas dan hal ini akan baik bagi perusahaan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik tentunya juga akan mempengaruhi rasa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan adalah sebuah

kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain, Kinerja ini dapat berupa tindakan berwujud serta tidak berakibat pada kepemikiran barang apapun dan terhadap siapapun. (Tjiptono.F, 2012:2).

Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap pelanggan agar pelanggan merasa mempunyai nilai lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih yang diharapkan. Harapan pelanggan merupakan faktor penting, kualitas yang lebih dekat untuk kepuasan pelanggan akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kunci utama keberhasilan.

Kualitas dengan kepuasan pelanggan saling berhubungan erat. kualitas dapat membuat keinginan kepada konsumen (nasabah) untuk mengikat ikatan yang kokoh dengan suatu industri dalam waktu jangka panjang.

Kantor asuransi yang menggunakan prinsip syariah dibanjarmasin 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 nasabah, 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 Banjarmasin memiliki nasabah yang cukup banyak dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Asuransi jiwa PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin 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 Banjarmasin

PT. Asuransi jiwa syariah Al Amin Banjarmasin merupakan salah satu perusahaan asuransi yang telah dipercaya oleh masyarakat , karena memberi perlindungan ketika kamu mengalami risiko dikemudian hari serta memiliki program perlindungan bagi keluarga apabila terjadi hal hal yang tidak diinginkan, untuk itu PT. Asuransi jiwa syariah terus meningkatkan layanan dan kualitasnya agar para nasabah dan para calon nasabah memutuskan untuk terus bertahan diasuransi tersebut ataupun baru akan memutuskan memakai jasa asuransi di PT. Asuransi jiwa syariah Al Amin Banjarmasin, karena berdasarkan fenomena berbagai respon perilaku nasabah asuransi dalam hal penentuan asuransi pilihannya memang sangat sulit dipastikan. Dengan kualitas produk asuransi jiwa yang bagus ditawarkan PT. Asuransi jiwa syariah Al Amin Banjarmasin

nasabah merasa lebih puas dan lebih percaya ditunjukkan dengan tabel yang disajikan dan ditanyakan pada pihak karyawan yang bekerja di PT. Asuransi jiwa syariah al amin Banjarmasin. Selain itu dengan kualitas produk asuransi jiwa yang selalu terjaga dan baik yang ditawarkan oleh PT. Asuransi jiwa syariah al amin Banjarmasin nasabah merasa lebih puas kualitas pelayanan yang ramah serta memberikan kenyamanan pada pelanggan membuat nasabah merasa puas.

Hal inilah yang menjadi alasan mengapa peneliti terdorong untuk mengetahui lebih jauh tentang pengaruh kualitas produk asuransi yang ditawarkan dengan tingkat kepuasan nasabah di PT. Asuransi jiwa syariah Al Amin Banjarmasin. sehingga dapat dilihat dimensi pelayanan mana yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “PENGARUH KUALITAS PRODUK ASURANSI JIWA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. ASURANSI JIWA SYARIAH AL AMIN BANJARMASIN”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk asuransi jiwa dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi jiwa syariah Al Amin Banjarmasin?

2. Apakah kualitas produk asuransi jiwa dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi jiwa syariah Al Amin Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Bedasarkan latar belakang diatas, maka ada beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk asuransi jiwa dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi jiwa syariah Al Amin Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk asuransi jiwa dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi jiwa syariah Al Amin Banjarmasin.

### **D. Manfaat Penelitian**

Setelah menjelaskan rumusan masalah dan tujuan masalah maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoristis

Dari aspek teoristis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan terhadap pengetahuan asuransi jiwa syariah khususnya tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan 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 memilih produk asuransi syariah sehingga nantinya benar-benar memiliki potensi serta berguna dalam pengembangan asuransi jiwa syariah.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari pemahaman ganda tentang judul penelitian dan mendapatkan gambaran yang jelas agar pembaca tidak salah artikan maka penulis mengemukakan secara jelas dengan maksud judul “Pengaruh Kualitas Produk Asuransi Jiwa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Syariah Al Amin Banjarmasin. Sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari sesuatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan yang dapat membentuk kepercayaan atau perubahan (Surakmad, 2012:). Yang dimaksud oleh peneliti adalah pengaruh untuk nasabah terutama di perusahaan PT. Asuransi jiwa syariah al amin banjarmasin.
2. Kualitas Produk adalah segala sesuatu yang dapat kita tawarkan oleh produsen yang untuk diperhatikan, dapat digunakan, dapat dibeli dan juga dapat dikonsumsi oleh konsumen maupun produsen. (Astuti Miguna dan Motandang Nurhafifah, 2020). Yang dimaksud peneliti adalah Kualitas produk di PT. Asuransi jiwa syariah al amin banjarmasin.

3. Asuransi Jiwa adalah merupakan sebuah mekanisme perlindungan terhadap pihak tertanggung apabila mengalami resiko di masa yang akan datang (Salim Abbas:2022). Yang dimaksud peneliti adalah nama produk yang diteliti oleh peneliti di PT. Asuransi jiwa syariah al amin banjarmasin.
4. Kualitas Pelayanan adalah memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto:2018). Yang dimaksud peneliti adalah kualitas pelayanan terutama di PT. Asuransi jiwa syariah al amin banjarmasin.
5. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapan. (Oliver:2019). Yang dimaksud peneliti adalah kepuasan untuk nasabah di PT. Asuransi jiwa syariah al amin banjarmasin.
6. Nasabah adalah konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan. (kasmir:2008). Yang dimaksud oleh peneliti adalah seseorang nasabah yang terdaftar di PT. Asuransi jiwa syariah al amin banjarmasin.

#### **F. Kajian pustaka/ Penelitian terdahulu**

1. Karmi, (2020) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra kantor pelayanan pemasaran asuransi syariah (KPPAS) pekanbaru menurut ekonomi syariah. Tujuan penelitian. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Asuransi Jiwa

Syariah Bumiputra kantor pelayanan pemasaran asuransi syariah (KPPAS) pekanbaru menurut ekonomi syariah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji normalitas dan uji hipotesis penelitian menggunakan SPSS 25. Populasi dalam penelitian ini yaitu 1 orang pimpinan, 3 orang karyawan dan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Pekanbaru yang berjumlah 354 orang, metode yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan dua metode yaitu untuk pimpinan dan karyawan yang berjumlah 4 orang menggunakan metode Total Sampling, sedangkan untuk nasabah menggunakan rumus slovin sehingga didapat sampel sebanyak 78 orang dengan teknik Accidental Sampling. Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Pekanbaru. Hal ini dikarenakan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $8,837 > 1,992$  yang berarti  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, hasil uji regresi linier sederhana  $Y = 16,203 + 0,845X$  artinya apabila variabel kualitas pelayanan ditingkatkan 1 satuan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,845, dan (+) yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan hasil koefisien determinasi sebesar 0,507 yang artinya kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 50,7% terhadap kepuasan nasabah dan sisanya 49,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penulis yaitu sama sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu penelitian ini hanya meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan peneliti meneliti pengaruh kualitas produk asuransi jiwa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dan penetapan objek yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.

2. Zulkifli Akuba, 2017 Pengaruh Kualitas Produk Asuransi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di PT. Asuransi Umum Bumiputra Muda 1967 Cabang Gorontalo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas Produk Asuransi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner Data dalam penelitian merupakan data primer karena diperoleh langsung pada nasabah PT. Asuransi Umum Bumiputra Muda 1967 Cabang Gorontalo. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji koefisien regresi menghasilkan nilai t hitung sebesar 10,662 dan t tabel 1,985, yang berarti Kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian nasabah di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Gorontalo, dengan demikian hipotesis yang

disusun diterima. Variabel Kualitas produk memiliki kontribusi sebesar 54,2% untuk mempengaruhi Keputusan nasabah untuk membeli produk asuransi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Gorontalo. Sementara sisanya sebesar 45,8% dari keputusan pembelian nasabah. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penulis yaitu sama sama menggunakan metode kuantitatif dan sama sama meneliti pengaruh kualitas produk asuransi terhadap keputusan menjadi nasabah. perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu terletak pada objek penelitian penulis meneliti di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.

3. Arum Ria Pertiwi (2018) ekonomi. Judul: Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dikantor Prudential (Pru Advantage) Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kantor prudential (pru advantage) yogyakarta , Besarnya berpengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pelayanan dan kualitas produk serta bersama sama terhadap kepuasan kantor prudential (pru advantage) yogyakarta. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 44,6% penelitian ini memiliki persamaan dengan penulis yaitu sama sama

meneliti tentang Pengaruh kualitas produk asuransi jiwa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu terletak pada objek penelitian yang berbeda dan peneliti hanya meneliti pada produk asuransi jiwa.

### **G. Hipotesis penelitian**

Berdasarkan permasalahan dan landasan teori di atas dapat disusun suatu hipotesa, hipotesa merupakan jawaban sementara dari permasalahan penelitian yang kebenarannya mesti diuji secara empiris, yaitu:

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di pt. asuransi jiwa syariah al amin banjarmasin ( $H_0$ ).
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di pt. asuransi jiwa syariah al amin banjarmasin ( $H_1$ ).

### **H. Sistematika Penulisan**

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

Bab I adalah pendahuluan yang memuat latar belakang masalah yang memaparkan tentang alasan penulis untuk meneliti masalah tersebut yang kemudian dituangkan dalam sebuah karya penelitian, kemudian untuk memberikan informasi tentang masalah yang diangkat maka dbuatlah rumusan masalah. Hasil penelitian yang ingin dicapai dalam

penulisan skripsi ini kemudian dituangkan dalam tujuan penelitian, Setelah itu memberikan penjelasan tentang pengertian yang terkandung dalam judul penelitian maka dbuatlah definisi oprasional. Bab ini juga memuat signifikasi penelitian yang berguna untuk memaparkan tentang kegunaan skripsi ini baik secara sistematis, logis dan terarah mengenai bagian bagian atau komponen komponen materi yang disusun secara naratif maka dbuatlah sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian.

Bab III adalah metode penelitian. Berisikan penjabaran metode penelitian yang digunakan serta langkah langkah maupun alat yang akan 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 yang diperoleh dianalisis dalam analisis data. Sedangkan 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.