

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Asuransi atau pertanggungan telah menjadi hal yang familiar bagi masyarakat Indonesia, di mana mayoritas penduduk sudah terlibat dalam kontrak dengan perusahaan asuransi, baik yang dimiliki pemerintah maupun swasta nasional. Meskipun ada berbagai cara untuk mengelola risiko, asuransi dianggap sebagai pendekatan yang paling sesuai.

Beberapa orang menganggap sangat penting karena dianggap sebagai perlindungan terhadap berbagai kejadian yang tak terduga. Saat ini, asuransi memiliki signifikansi yang besar karena mampu memberikan perasaan terjamin atau aman bagi individu maupun kelompok. Hal ini dikarenakan seseorang akan terlepas dari kekhawatiran apabila tertimpa kerugian akibat suatu peristiwa yang tidak diharapkan. Masyarakat yang sadar memahami nilai dari lembaga asuransi atau pertanggungan sebagai cara untuk mengelola risiko cenderung mengasuransikan atau mempertanggungjawabkan setiap risiko kerugian yang mungkin terjadi pada mereka.

Setiap tindakan atau kegiatan, baik itu yang dilakukan oleh individu maupun perusahaan dilindungi oleh polis asuransi yang mereka miliki. Dengan kata lain, setiap potensi akan diasuransikan, sehingga semakin besar perasaan ketidakamanan seseorang, semakin cenderung mereka untuk mengasuransikan segala kemungkinan risiko yang mungkin terjadi. Semakin banyak orang

merasa tidak aman, maka semakin banyak juga yang memindahkan risiko mereka kepada perusahaan asuransi.

Sektor asuransi merupakan lembaga pemupuk dana. Jika dibandingkan dengan penarikan dana masyarakat melalui sektor perbankan. Dewasa ini kebutuhan akan jaminan dana perlindungan dirasakan semakin nyata. Permintaan atas layanan asuransi semakin meningkat baik dari individu maupun dunia usaha karena asuransi berperan sebagai alat keuangan dalam mengelola kehidupan finansial, terutama dalam mengatasi risiko terhadap harta benda yang dimiliki. Meskipun banyak cara untuk mengurangi risiko, asuransi tetap menjadi pilihan terbaik dan efektif karena asuransi menawarkan perlindungan yang menjanjikan bagi individu atau perusahaan dari berbagai risiko yang mungkin akan dihadapi(Zulfitri,2022).

Asuransi tidaklah mencegah musibah atau kerugian melainkan berperan dalam mengurangi dampak yang timbul akibatnya. Asuransi merupakan suatu strategi untuk mengatasi risiko dan menjaga kendali atas situasi. Sasaran dari asuransi adalah untuk meminimalkan ketidakpastian yang timbul, karena kemungkinan adanya kerugian dalam konteks ini. Asuransi memberikan jaminan kepada para pesertanya mengenai kompensasi atas kerugian yang terjadi. Asuransi syariah menerapkan prinsip saling membantu dan melindungi antara para pesertanya, meskipun asuransi melibatkan hal-hal yang tidak pasti. Beberapa orang berpendapat bahwa praktik asuransi tidak sesuai dengan prinsip islam, karena mengandung unsur-unsur seperti gharar, maysir dan riba.

Berdasarkan pernyataan di atas terlihat bahwa asuransi penting dalam kehidupan karena asuransi merupakan usaha tolong-menolong dalam kehidupan sesuai dengan syariat islam yang terdapat dalam firman Allah SWT dalam QS. Al-Maidah 5:2.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ  
وَلَا آمِنِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَنْتَعُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا  
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ  
وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِنِّمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*"Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (menggangu) hadyu (hewan-hewan kurban), dan Qalaid (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksa-Nya."(QS. Al-Ma'idah 5: Ayat 2).*

Di era modern saat ini tentunya biaya pendidikan dari tahun ke tahun akan semakin naik, yang mana perlu biaya ekstra untuk menyekolahkan anak dengan baik dan sesuai dengan keinginan anak. Maka dari itu, para orangtua akan pasti berusaha untuk bekerja keras untuk membiayai anak nya. Pentingnya memiliki tabungan untuk biaya pendidikan nanti.

Kebahagiaan orangtua adalah ketika dapat menghantarkan buah hatinya meraih kesuksesan melalui perencanaan pendidikan yang baik. Orangtua perlu

antisipasi perencanaan keuangan yang baik supaya sang buah hati dapat menikmati pendidikan berkualitas terjamin dan terpenuhi. Seperti yang dijelaskan dalam QS. Ar-Rum(30) ayat:30, yang bermakna didiklah anak-anakmu sesuai fitrahnya, pentingnya para orangtua dalam mendidik anaknya agar menjadi anak yang sholeh. Dalam firman Allah SWT, QS. Ar – Rum / 30 : 30

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ  
الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

*“Maka, hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama (Islam sesuai) fitrah (dari) Allah yang telah menciptakan manusia menurut (fitrah) itu. Tidak ada perubahan pada ciptaan Allah (tersebut). Itulah agama yang lurus, tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui”.*

Setiap perusahaan memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, selain menjadi faktor penting untuk kelangsungan bisnis. Memenuhi kebutuhan konsumen dapat meningkatkan daya saing konsumen yang merasa puas dengan produk dan layanan yang diberikan. Mereka cenderung menjadi pelanggan setia yang akan membeli produk dan layanan tersebut disaat kebutuhan serupa muncul. Ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen menjadi faktor utama dalam pembelian ulang yang merupakan bagian terbesar dari volume penjualan suatu perusahaan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas produk asuransi dana pendidikan dan kepuasan pelanggan meliputi: manfaat yang ditawarkan, proses klaim yang mudah, keandalan perusahaan asuransi, dan layanan pelanggan yang baik.

Dengan memahami pengaruh kualitas produk asuransi dana pendidikan terhadap kepuasan peserta, perusahaan dapat mengambil tindakan yang tepat dalam meningkatkan produk mereka dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi peserta. Hal ini juga dapat membantu perusahaan mempertahankan peserta yang puas dan memperoleh keuntungan jangka panjang dalam industri asuransi.

Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas peneliti menuangkannya ke dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Asuransi Dana Pendidikan (Fulnadi) terhadap Kepuasan Pelanggan (studi di PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan diteliti oleh penulis adalah

1. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk pada produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar?
2. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk pada produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk pada produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk pada produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar

### **D. Manfaat Penelitian**

Secara ringkas manfaat dan kegunaan dalam penelitian ini adalah

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjawab tentang permasalahan yang ada dan menambah informasi bahwa kualitas pelayanan serta kualitas produk pada produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) dapat meningkatkan performa perusahaan asuransi, juga berpengaruh terhadap puas nya pelanggan yang sudah membelinya.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Pelanggan**

Bagi pelanggan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tentang kualitas pelayanan, dan kualitas produk pada produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) yang baik serta tepat untuk di pilih

sesuai kebutuhan untuk merencanakan nya biaya pendidikan dimasa yang akan datang

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai penambah ilmu serta pendalaman ilmu terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk asuransi terhadap kepuasan pelanggan.

c. Bagi PT. Takaful Keluarga

Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk mengembangkan serta memperbaiki kualitas pelayanan dan kualitas produk pada prosuk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) agar pelanggan menjadi puas dan kembali untuk membelinya lagi.

## **E. Definisi Operasional**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Menurut Usmara (2003), bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Sedangkan menurut Tjiptono (2008), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Jadi kualitas pelayanan dapat di ukur dengan skala pengukuran dari instrument yang terkait pada pelayanan yang dilakukan oleh agen maupun perusahaan kepada nasabah saat melakukan pembelian dan sesudah pemakaian.

## 2. Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Amstrong (2008), kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak terdapat pada barang atau jasa saja, tetapi juga dalam produk makanan. Pelanggan yang datang untuk mencari makanan tentu ingin membeli makanan yang berkualitas.

Jadi kualitas produk pada penelitian ini yaitu mengukur produk apakah sudah sesuai dengan fungsional dari produk tersebut. Kesesuaian dalam produk inilah yang memicu perasaan pengguna nya merasa puas dan akan terus menggunakan nya.

## 3. Produk Asuransi Dana Pendidikan (Fulnadi)

Takaful Dana Pendidikan merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan program tabungan dan dirancang khusus untuk membantu setiap orangtua dalam merencanakan dana pendidikan buah hatinya. Pola penarikan dana disesuaikan dengan kebutuhan biaya untuk setiap jenjang pendidikan mulai dari Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi.

Jadi asuransi inilah yang sangat tepat untuk merencanakan masa depan apalagi untuk biaya pendidikan. Seperti yang kita ketahui dari tahun ke tahun biaya sekolah semakin tinggi, asuransi ini memudahkan para orangtua untuk menyiapkannya.



#### 4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen menurut Oliver yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2015), perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan demikian kepuasan konsumen sangat tergantung pada kinerja produk maupun jasa. Kepuasan konsumen adalah rasa nyaman konsumen ketika mendapatkan hasil produk yang dipilih berkualitas lebih baik daripada hasil produk yang tidak dipilih dengan kualitas buruk atau lebih buruk.

Jadi kepuasan pelanggan disini untuk mengukur seberapa puasnya konsumen saat melakukan pembelian yang dapat dilihat dari pelayanannya dan juga produk yang dibeli.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Untuk menghindari kesalahpahaman serta memperjelas permasalahan yang diangkat oleh peneliti, maka peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Andre Octo Yurianto & Reni Shinta Dewi. (2021) Jurnal yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada nasabah asuransi unit link PT. Prudential Life Assurance Semarang”. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan baik. Produk yang ditawarkan juga cukup baik namun aspek harga yang harus diperhatikan. Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan, kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan keduanya juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 64,1% sedangkan sisanya sebesar 35,9% dipengaruhi oleh variabel lain. (Andre Octo Yurianto & Reni Shinta Dewi, 2019). Persamaan yang terletak pada penelitian ini yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan untuk perbedaannya terletak pada nasabah produk asuransinya.

2. *Lee, Hyung Seok. (2013). Journal entitled "Major Moderators Influencing the Relationship of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty". Research This study examines some major variables moderating the relationships of service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in mobile phone services. The study employed statistical analyses, such as reliability analysis, factor analysis, and hierarchical regression analysis. The results of the study reveal that service quality and customer satisfaction positively affect customer loyalty. In addition, service quality positively influences customer satisfaction. Hence, customers with high perceived service quality and satisfaction also have strong loyalty. Furthermore, the study verifies the fact that moderating variables positively influence the relationships among the aforementioned factors. Among customers with a high level of perceived value, the effect of service quality on customer satisfaction increases. In addition, when customers' perception of reasonable price increases, the impact of service quality on customer satisfaction increases as well. Finally, the study shows that as perceived switching cost increases, the relationship between satisfaction and customer loyalty strengthens. (Lee Hyung Seok, 2013).*

Lee Hyung Seok (2013). Jurnal berjudul "Moderator Utama yang Mempengaruhi Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan". Penelitian Penelitian ini menguji beberapa variabel utama yang memoderasi hubungan kualitas layanan, kepuasan pelanggan,

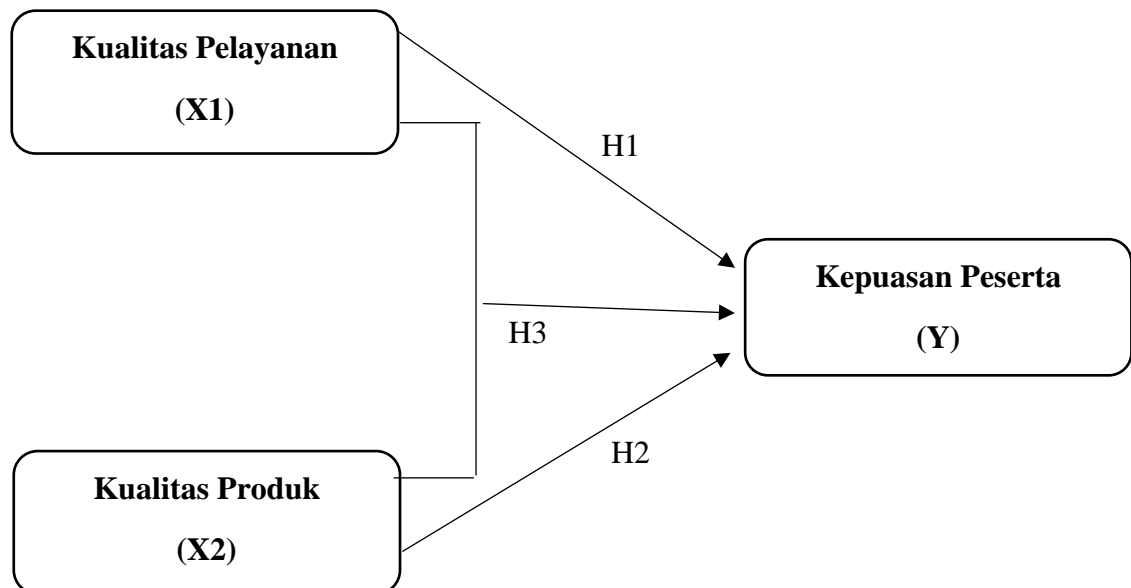
dan loyalitas pelanggan pada layanan telepon seluler. Penelitian ini menggunakan analisis statistik, seperti analisis reliabilitas, analisis faktor, dan analisis regresi hierarki. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pelanggan dengan persepsi kualitas dan kepuasan layanan yang tinggi juga memiliki loyalitas yang kuat. Lebih lanjut, penelitian ini memverifikasi fakta bahwa variabel moderasi berpengaruh positif terhadap hubungan antara faktor-faktor yang disebutkan di atas. Di antara pelanggan dengan tingkat nilai yang dirasakan tinggi, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan meningkat. Selain itu, ketika persepsi pelanggan terhadap harga yang wajar meningkat, dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan juga meningkat. Terakhir, penelitian menunjukkan bahwa ketika biaya perpindahan yang dirasakan meningkat, hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan semakin kuat. (Lee Hyung Seok, 2013). Persamaan nya terletak pada pengambilan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Perbedaanya pada penelitian ini yang membahas tentang moderator utama yang dapat mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sedangkan peneliti membahas tanggapan dari nasabah asuransi tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan setelah melakukan pembelian.

3. Lilik Trianah, Diah Pranitasari dan Siti Zahrani Marichs. (2017). Jurnal yang berjudul “Pengaruh kualitas prooduk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan(studi kasus pada pelanggan d’besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan). Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan tetapi tidak signifikan. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan tetapi tidak signifikan. Secara gabungan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Persamaan terletak pada kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan yang mana uji nya menggunakan uji parsial dan simultan. Perbedaanya dari penelitian ini ialah peneliti hanya meneliti hingga kepuasan pelanggan saja untuk mengetahui apakah pelanggan senang dan merasa puas.

## G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini yang menggambarkan sistematika pengaruh hubungan yang terjadi antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y), berikut bentuk kerangka pemikirannya :

**Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran**



## H. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono, hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan

masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2016 : 64). Oleh karena itu peneliti mengajukan hipotesis berdasarkan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut:

#### Hipotesis I

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas Pelayanan dan kualitas produk pada produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) terhadap kepuasan pelanggan.

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk pada produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) terhadap kepuasan pelanggan.

#### Hipotesis II

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan dan kualitas produk pada produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) terhadap kepuasan pelanggan.

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan dan Kualitas produk pada produk dana pendidikan (Fulnadi) terhadap kepuasan pelanggan.

### **I. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan pada skripsi ini ditulis dalam lima bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab pembahasan. Secara sistematika isi ini terdiri dari sebagai berikut :

Bab I Merupakan pendahuluan yang akan di uraikan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Merupakan landasan teori yang memuat tentang teori-teori yang mendukung berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu teori tentang kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan.

Bab III Merupakan metode penelitian. Berisikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, skala pengukuran dan instrument penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data dan tahap penelitian.

Bab IV Merupakan pembahasan hasil penelitian. Yang berisikan data dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berisi tentang latar belakang objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis dan analisis terhadap data-data yang sudah diperoleh dari penelitian.

Bab V Merupakan penutup. Peneliti menyimpulkan tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan serta memberikan saran sesuai dengan penelitian.