

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan zaman telah terjadi sangat pesat dan membawa pengaruh terhadap kehidupan dari berbagai aspek. Salah satu dampak dari perkembangan zaman adalah berkembangnya teknologi dan informasi yang sangat berpengaruh dalam kehidupan manusia mendatang. Dampak ini tidak hanya terjadi di Indonesia namun terjadi pada dunia global. Pengaruh yang paling menonjol adalah meningkatnya kebutuhan manusia. Dahulu manusia hanyalah ingin memenuhi tiga kebutuhan saja, yaitu sandang, pangan, dan papan. Namun dengan pesatnya perkembangan zaman, terjadi peningkatan kebutuhan. Kini manusia membutuhkan lebih dari sekedar tiga kebutuhan tersebut. Manusia mulai lebih memikirkan orientasi terhadap masa depan dengan memikirkan aspek yang membawa kebaikan terhadap masa depan mereka, salah satu contohnya adalah kebutuhan di bidang pendidikan.

Pendidikan merupakan kebutuhan terpenting bagi setiap manusia untuk mengembangkan kehidupannya sebagai pribadi, anggota masyarakat dan warga negara yang berkualitas sesuai dengan cita-cita yang tercantum dalam UUD 1945. Melalui proses pendidikan, diharapkan terciptanya masyarakat Indonesia yang utuh, unggul, memiliki visi misi jauh ke depan, ingin maju dan berkembang sehingga siap menanggung risiko, mempunyai wawasan yang luas, mampu menerapkan ide-ide yang cemerlang, mampu berkomunikasi, berkoordinasi dengan

orang lain serta mampu bermanfaat bagi orang lain. Pendidikan selain sebagai suatu pembentuk watak atau kepribadian tentunya juga mempersiapkan sumber manusia yang handal serta dapat dipertanggungjawabkan (Kartini 2011, hal 17).

Di sisi lain, biaya pendidikan terus mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Biaya pendidikan yang mahal di Indonesia telah menjadi salah satu faktor tingginya angka anak yang putus sekolah. Dalam *Netralitas.com* (2016) disebutkan bahwa 35,90% anak usia 7-17 tahun memutuskan untuk berhenti sekolah karena biaya sekolah yang tinggi. Ditambah lagi dengan kondisi perekonomian yang mengalami sangat dinamis dan terus mengalami perubahan. Harga kebutuhan pokok mengalami kenaikan dari waktu ke waktu. Masyarakat dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dan bertahan di dalam kondisi perekonomian tersebut dan kebutuhan pendidikan pun dipilih untuk menjadi kebutuhan yang dikesampingkan terlebih dahulu.

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat saat ini, pendidikan tidak lagi menjadi pilihan, melainkan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap individu. Pendidikan tidak hanya membentuk pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga membentuk karakter, etika, dan kepribadian seseorang dalam menghadapi tantangan kehidupan.

Jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) menjadi titik kritis dalam perjalanan akademik seorang anak. Pendidikan minimal sampai tingkat SMA memberikan bekal dasar yang penting untuk menghadapi dunia kerja maupun melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Di tingkat ini, siswa tidak

hanya memperoleh pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan berpikir kritis, pengambilan keputusan, serta orientasi terhadap pilihan karier dan cita-cita di masa depan.

Di Indonesia, meskipun pemerintah telah menggalakkan program wajib belajar 12 tahun, tantangan terhadap akses dan keberlanjutan pendidikan hingga SMA masih terjadi, khususnya di kalangan masyarakat berpenghasilan rendah. Biaya pendidikan, kurangnya sarana dan prasarana, serta keterbatasan ekonomi keluarga sering menjadi penghambat bagi anak-anak untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat menengah atas. Hal ini berdampak pada masa depan generasi muda yang kehilangan kesempatan untuk berkembang secara maksimal.

Oleh karena itu, penting untuk terus mendorong kesadaran akan nilai strategis pendidikan hingga SMA bagi individu dan masyarakat. Pemerintah, lembaga pendidikan, dan masyarakat harus bekerja sama dalam memberikan akses, dukungan, dan perlindungan terhadap keberlangsungan pendidikan. Salah satu bentuk dukungan yang dapat diberikan adalah melalui perencanaan keuangan yang matang, termasuk melalui program asuransi pendidikan, yang dapat membantu meringankan beban biaya pendidikan di masa depan.

Salah satu tindakan yang dapat dilakukan untuk menyiasati tingginya biaya pendidikan adalah dengan mendaftarkan diri pada asuransi pendidikan. Asuransi merupakan buah pikiran dan akal budi manusia untuk mencapai suatu keadaan yang dapat memenuhi kebutuhannya, terutama sekali untuk kebutuhan-kebutuhannya yang hakiki sifatnya antara lain rasa aman dan terlindung. Asuransi mempunyai

beberapa manfaat antara lain, membantu masyarakat dalam rangka mengatasi segala masalah risiko yang dihadapinya.

Hal itu akan memberikan ketenangan dan kepercayaan diri yang lebih tinggi kepada yang bersangkutan. Asuransi merupakan sarana pengumpulan dana yang cukup besar sehingga dapat dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat dana pembangunan. Sebagai sarana untuk mengatasi risiko-risiko yang dihadapi dalam melaksanakan pembangunan. Selain itu, meskipun banyak metode untuk menangani risiko, asuransi merupakan metode yang paling banyak dipakai. Karena asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi perorangan maupun risiko yang dihadapi oleh perusahaan.

Banyak yang berpikiran bahwa orang yang berpenghasilan tinggi yang pantas untuk berasuransi, faktor pendapatan ini yang sering kali menghambat keinginan seseorang untuk berasuransi, padahal sebetulnya buat kalangan kebawah pun telah ada premi yang disediakan. Di sisi lain jumlah anak, tingkat suku bunga tabungan, dan benefit (uang pertanggungan) juga memengaruhi permintaan seseorang akan asuransi. Faktor-faktor tersebut tentu memiliki dampak positif atau negatif. Ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi permintaan suatu barang dan jasa. Faktor-faktor tersebut adalah harga, pendapatan rata-rata, harga barang lain, harga barang substitusi, selera, faktor-faktor khusus, musim, harapan mengenai kondisi ekonomi di masa yang akan datang (Samuelson, 2003, hal.62). Salah satu ayat lain di dalam Al-Qur'an yang berkaitan tentang perasuransian, yaitu berada dalam Q.S. Al-Baqarah/2:182.

فَمَنْ خَافَ مِنْ مُؤَسِّسٍ جَنَفًا أَوْ إِثْمًا فَأَصْلَحَ بَيْنَهُمْ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ ۝

Artinya:

*“(Akan tetapi) barangsiapa khawatir terhadap orang yang berwasiat itu, berlaku berat sebelah atau berbuat dosa, lalu ia mendamaikan antar mereka, maka tidaklah ada dosa baginya. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.”*

Menurut Ibnu Katsir ayat ini mengandung perintah untuk memberikan wasiat kepada kedua orang tua kaum kerabat. Menurut pendapat yang lebih kuat, pemberian wasiat itu merupakan suatu hal yang wajib sebelum turunnya ayat mengenai waris (pembagian harta warisan).

Dalam ayat tersebut Allah menjelaskan bahwa kemudahan adalah sesuatu yang dikehendakinya, dan sebaliknya kesukaran adalah sesuatu yang tidak dikehendakinya. Oleh karena itu, manusia dituntun oleh Allah swt. agar dalam setiap langkah kehidupannya selalu dalam bingkai kemudahan dan tidak mempersulit diri sendiri. Dalam konteks bisnis asuransi, ayat tersebut dapat dipahami bahwa dengan adanya lembaga asuransi, seseorang dapat memudahkan dalam menyiapkan dan merencanakan kehidupannya di masa mendatang dan dapat melindungi kepentingan ekonominya dari sebuah kerugian yang tidak disengaja.

Asuransi pendidikan merupakan salah satu produk yang semakin berkembang di Indonesia, seiring dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan pentingnya perencanaan keuangan untuk pendidikan anak. Di tengah peningkatan kebutuhan akan produk asuransi yang dapat memberikan perlindungan serta keuntungan jangka panjang, asuransi pendidikan muncul sebagai solusi yang menawarkan manfaat finansial untuk mempersiapkan biaya pendidikan di masa depan. PT. Takaful Keluarga, sebagai perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia,

turut berperan dalam menyediakan berbagai produk asuransi, termasuk produk Fulnadi Dana Pendidikan.

Produk asuransi Fulnadi Dana Pendidikan yang ditawarkan oleh PT. Takaful Keluarga bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap biaya pendidikan anak peserta asuransi. Produk ini dirancang dengan berbagai keunggulan yang dapat memberikan rasa aman bagi para orang tua atau wali yang ingin memastikan pendidikan anak-anak mereka terjamin tanpa adanya hambatan finansial. Dalam konteks ini, kepuasan peserta asuransi menjadi faktor yang sangat penting, karena dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap manfaat dan kualitas produk yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi.

Kepuasan peserta asuransi merujuk pada sejauh mana harapan dan kebutuhan peserta terhadap produk asuransi yang mereka pilih dapat terpenuhi. Dalam hal ini, faktor-faktor seperti kemudahan proses klaim, transparansi informasi, layanan pelanggan yang responsif, serta imbal hasil yang diberikan oleh produk asuransi dapat memengaruhi tingkat kepuasan peserta. Kepuasan ini, pada gilirannya, akan berpengaruh terhadap loyalitas peserta terhadap produk asuransi, serta keputusan mereka untuk terus memperpanjang polis atau merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain.

Di PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin, perhatian terhadap kepuasan pelayanan peserta asuransi menjadi prioritas utama dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa produk Fulnadi Dana Pendidikan dapat memberikan manfaat optimal bagi pesertanya. Meskipun demikian, sejauh mana kepuasan peserta terhadap produk ini di cabang tersebut

belum banyak diketahui secara rinci. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji pengaruh kepuasan peserta asuransi terhadap produk Fulnadi Dana Pendidikan di cabang tersebut.

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 Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Produk Fulnadi (dana pendidikan) PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijabarkan, maka dibuatlah rumusan masalah, apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan peserta asuransi produk Fulnadi (dana pendidikan) PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan peserta asuransi produk Fulnadi (dana pendidikan) PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin.

## **D. Signifikansi Penelitian**

1. Bagi Perusahaan Asuransi PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang seberapa

besar pengaruh kepuasan peserta asuransi terhadap produk Fulnadi (dana pendidikan). Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan oleh manajemen perusahaan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan, serta meningkatkan kepuasan peserta. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas peserta dan memperluas basis pelanggan untuk produk Fulnadi.

2. Bagi peserta asuransi penelitian ini, peserta asuransi dapat lebih memahami manfaat dan keunggulan produk Fulnadi serta membuat keputusan yang lebih bijak dalam memilih dan menggunakan produk asuransi tersebut.
3. Bagi Peneliti berikutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta asuransi.

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

Untuk menghindari kesalahan persepsi pada tema yang dimaksud dan menghindari kekeliruan terhadap masalah yang akan penulis teliti dan sebagai pegangan agar lebih fokusnya kajian lebih lanjut, maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Menurut (Kotler dan Keller, 2019) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan

ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan pelanggan yang berupa perasaan ataupun penilaian terhadap penggunaan produk dimana harapan dan kebutuhannya terpenuhi. Adapun indikator kepuasan (Tjiptono, 2009) yaitu :

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- b. Selalu membeli produk yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Dalam penelitian ini, merujuk pada pelayanan terhadap kepuasan peserta asuransi produk Fulnadi (dana pendidikan) PT. Takaful Kelaurga Cabang Surabaya di Banjarmasin.

2. Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi Dalam Kamus Besar

Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Adapun indikator pelayanan (Lupiyoadi & Hamdani, 2009) yaitu :

a. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.

b. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

d. Empati (*empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

e. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

Dalam penelitian ini, merujuk pada pelayanan terhadap kepuasan peserta asuransi produk Fulnadi (dana pendidikan) PT. Takaful Kelaurga Cabang Surabaya di Banjarmasin.

3. Pengertian produk (*product*) menurut (Kotler & Armstrong, 2001, hal. 346) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Selain itu produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Produk dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian.

Dalam penelitian ini, merujuk pada pelayanan terhadap kepuasan peserta asuransi produk Fulnadi (dana pendidikan) PT. Takaful Kelaurga Cabang Surabaya di Banjarmasin.

4. Dalam Kamus Besar Indonesia, asuransi adalah pertanggungan perjanjian antara dua pihak, pihak yang satu berkewajiban membayar iuran dan pihak yang lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran, apabila terjadi sesuatu yang menimpa dirinya atau barang miliknya yang diasuransikan sesuai dengan perjanjian yang dibuatnya. Dalam penelitian ini, merujuk pada pelayanan terhadap kepuasan peserta asuransi

produk Fulnadi (dana pendidikan) PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini mencakup 5 bab yaitu :

Bab I merupakan pendahuluan, memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II landasan teori yang terdiri dari kajian teori. penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis penelitian.

Bab III adalah metode penelitian, berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, variabel dan indikator, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan tahapan penelitian.

Bab IV adalah hasil dan pembahasan, memuat deskripsi hasil penelitian, dan analisis data.

Bab V merupakan bab terakhir berisi simpulan dan saran.