

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kehidupan manusia modern sudah sedemikian serbat dengan beragam ancaman dan resiko bahaya, yang dipicu sendiri oleh kelemahannya, kesalahan-kesalahannya, kealpaannya dan ketidakmengertiannya akan masalah metafisis. Manusia tidak dapat mengetahui apa yang akan ia perbuat esok hari, dan manusia pun tidak mengetahui di bumi mana ia meninggal dunia. Manusia setiap waktu dihadapkan dengan sederet bahaya yang mengancam jiwa, harta, kehormatan, agama, dan tanah airnya. Manusia juga dihadapkan dengan beragam resiko kecelakaan, mulai dari kecelakaan transportasi udara, kapal hingga angkutan darat dengan beragam jenisnya, ditambah kecelakaan kerja, kebakaran, perampokan, pencurian, sakit hingga kematian. Belum lagi ditambah dengan ancaman mental, seperti kegelisahan mental, perilaku buruk orang-orang yang berinteraksi dengannya, intervensi ilegal pemerintah dalam urusan pekerjaannya, ancaman globalisasi ekonomi, ancaman berbagai perubahan mendadak pada perundang-undangan, dan lain sebagainya.¹

Upaya untuk mengatasi sifat alamiah yang berwujud sebagai suatu keadaan yang tidak pasti tadi, antara lain dilakukan oleh manusia dengan cara

¹ Husain Syahatah, *Asuransi dalam Perspektif Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2006, hlm. 1

menghindari, atau melimpahkannya kepada pihak-pihak lain di luar dirinya sendiri. Upaya atau usaha manusia untuk mengurangi, menghindarkan risikonya itu sudah lama dilakukan. Usaha itu dimulai sejak permulaan kegiatan ekonomi manusia, yaitu sejak manusia melakukan kegiatan perdagangan yang sederhana. Usaha-usaha manusia untuk mengatasi risiko dengan cara melimpahkannya kepada pihak lain beserta proses pertumbuhannya, dikenal oleh peradaban atau manusia, baik di dunia bagian Timur maupun Tengah pada abad-abad awal sebelum Masehi.²

Usaha dan upaya manusia untuk menghindari dan melimpahkan merupakan risikonya kepada pihak lain beserta proses pelimpahan sebagai suatu kegiatan itulah yang merupakan embrio atau cikal bakal perasuransian yang dikelola sebagai suatu kegiatan ekonomi yang rumit sampai saat ini.³ Maka pilihan yang paling tepat terdapat pada institusi yang bernama asuransi.⁴

Lembaga Asuransi sangat membantu dalam menanggung berbagai risiko yang dapat menimbulkan kerugian pada pelaksanaan pembangunan, kebutuhan akan hadirnya usaha perasuransian dirasakan juga oleh dunia usaha mengingat disatu pihak terdapat berbagai risiko yang secara sadar dan rasional dirasakan dapat mengganggu kesinambungan kegiatan usahanya.

² Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta; Sinar Grafika, 2008 hlm 2.

³ *Ibid.* hlm 20

⁴ Husain Shahatah, *Op.Cit.* hlm 7

Perusahaan asuransi jiwa seperti asuransi jiwa bersama (AJB) Bumiputra 1912 salah satu asuransi jiwa yang tergolong perusahaan asuransi yang paling dikenal, karena AJB Bumiputra 1912 cabang syariah Semarang termasuk asuransi tertua di Indonesia.

Perusahaan Asuransi sebagai perusahaan jasa, pada satu sisi menjual jasa kepada pelanggan, sedangkan pada sisi lain, perusahaan asuransi adalah sebagai investor dari tabungan masyarakat kepada investasi yang produktif.⁵ Secara umum memang dapat disebutkan bahwa asuransi dan lembaga asuransi itu merupakan lembaga ekonomi yaitu suatu lembaga peralihan risiko.⁶ Risiko diartikan pula sebagai kerugian yang tidak pasti (*uncertainty of financial loss*) didalamnya terdapat dua unsur yaitu : ketidakpastian dan kerugian. Karena besarnya risiko ini dapat diukur dengan nilai barang yang mengalami peristiwa diluar kesalahan pemiliknya, maka risiko dapat dialihkan kepada perusahaan asuransi kerugian dalam bentuk pembayaran klaim asuransi. Pengalihan risiko ini diimbangi dalam bentuk pembayaran premi kepada perusahaan asuransi kerugian (penanggung) setiap bulan atau tahun, tergantung pada perjanjian yang tertuang dalam polis. Manfaat peralihan risiko inilah yang diperoleh konsumen (tertanggung).

⁵ Sri Rejeki Hartono, *Op.Cit*, hlm 8

⁶ *Ibid*, hlm 50

Ada beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh manusia untuk mengatasi risiko-risiko yang mungkin timbul sehingga akan mengakibatkan kerugian antara lain:

1. Menghindari (*Avoidance*) maksudnya, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu agar tidak mendapat kerugian.
2. Mencegah (*Prevention*) maksudnya, mengadakan tindakan tertentu dengan tujuan paling tidak mengurangi kerugian.
3. Mengalihkan (*Transfer*) maksudnya, kemungkinan buruk yang dapat menimpa dirinya dialihkan pihak lain.
4. Menerima (*Assumption or Retention*).⁷

Asuransi syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan resiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator. syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam Al-qur'an As-sunah.

Dalam pengelolaan dan penanggungan resiko, asuransi syariah tidak diperbolehkan adanya gharar (ketidakpastian atau spekulasi) dan maisir (perjudian). Ketiga larangan ini gharar, maisir dan riba adalah area yang dihindari dalam praktek asuransi syariah.

Resiko adalah bagian dari realitas kehidupan manusia sehingga sulit untuk menghilangkannya dari kehidupan ini. Yang tidak diperbolehkan dalam

⁷ *Ibid*, hlm 69

islam adalah bukan resiko atau ketidakpastian itu sendiri (maka harus dieliminasi). Namun menjual atau menukarkan resiko atau memindahkan resiko kepada pihak ketiga dengan menggunakan kontrak jual belilah yang tidak diperbolehkan.

Di lain pihak, menolong sesama dalam setiap situasi termasuk dalam peristiwa yang tidak menguntungkan sangat didukung dalam ajaran islam, seperti diwahyukan Allah dalam Al-qur'an dalam surat Al-Maidah: 2 yang artinya:

﴿مَنْ مَلَأَ بَطْنًا مِنْكُمْ نَجَسًا فَهُوَ كَيْدٌ لِلشَّيْطَانِ لِيَضِلَّكُمْ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ ۗ وَالشَّيْطَانُ كَانَ كَاذِبًا ۝﴾
 ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَوَلَّوْا فَاغْلُظْ أَعْيُنَكُمْ عَلَى الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ يُضِلُّ مَن يَشَاءُ ۚ وَإِنَّهُ لَكَاذِبٌ عَظِيمٌ ۝﴾
 ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَوَلَّوْا فَاصْطَبِقُوا فَوَارِغَ السُّنَنِ ۚ وَالسُّنَنُ أَمْوَالٌ حَرَامَةٌ بَيْنَ يَدَيْكُمْ ۖ فَاصْطَبِقُوا فَوَارِغَ السُّنَنِ ۚ إِنَّهُ يُضِلُّ مَن يَشَاءُ ۚ وَإِنَّهُ لَكَاذِبٌ عَظِيمٌ ۝﴾
 ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَوَلَّوْا فَاصْطَبِقُوا فَوَارِغَ السُّنَنِ ۚ وَالسُّنَنُ أَمْوَالٌ حَرَامَةٌ بَيْنَ يَدَيْكُمْ ۖ فَاصْطَبِقُوا فَوَارِغَ السُّنَنِ ۚ إِنَّهُ يُضِلُّ مَن يَشَاءُ ۚ وَإِنَّهُ لَكَاذِبٌ عَظِيمٌ ۝﴾
 ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَوَلَّوْا فَاصْطَبِقُوا فَوَارِغَ السُّنَنِ ۚ وَالسُّنَنُ أَمْوَالٌ حَرَامَةٌ بَيْنَ يَدَيْكُمْ ۖ فَاصْطَبِقُوا فَوَارِغَ السُّنَنِ ۚ إِنَّهُ يُضِلُّ مَن يَشَاءُ ۚ وَإِنَّهُ لَكَاذِبٌ عَظِيمٌ ۝﴾

“saling menolonglah dalam al-Birr dan at-Taqwa (kebajikan, kebenaran, dan kesolehan), tetapi janganlah saling tolong menolong dalam dosa dan pelanggaran dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

Dalam asuransi konvensional, asuransi adalah sebuah mekanisme perpindahan resiko yang oleh suatu organisasi dapat diubah dari tidak pasti menjadi pasti. Ketidakpastian mencakup faktor-faktor antara lain, apakah kerugian akan muncul, kapan terjadinya, dan seberapa besar dampaknya dan berapa kali kemungkinannya terjadi dalam satu tahun. Asuransi memberikan peluang untuk menukar kerugian yang tidak pasti ini menjadi suatu kerugian yang pasti yakni premi asuransi. Suatu organisasi akan setuju untuk membayarkan premi tetap dan sebagai gantinya perusahaan asuransi setuju

untuk menutup semua kerugian yang akan terjadi yang termasuk dalam ketentuan-ketentuan polis.

Pertukaran kerugian tidak pasti dengan kerugian pasti, seperti yang diterapkan dalam asuransi konvensional masuk dalam ruang lingkup pengertian gharar dan tidak diperbolehkan dalam Islam. Maka, dalam konsep asuransi syariah tidak ada perpindahan resiko dari para peserta kepada operator asuransi syariah. Resiko dibagi di antara para peserta dalam skema jaminan mutual atau skema asuransi syariah. Operator asuransi syariah hanya sebagai wakeel (agen) untuk membantu skema tersebut bekerja. Sudah menjadi bagian dari peran operator untuk memastikan seseorang yang ditimpa kemalangan sehingga mengalami kerugian bisa mendapatkan kompensasi yang layak.⁸

Perjanjian asuransi ada sejak kata sepakat dari pihak bertanggung sebagai pemegang polis dengan pihak penanggung atau perusahaan asuransi jiwa. Dalam teori hukum kontrak secara syariah, setiap terjadi transaksi, maka akan terjadi salah satu dari ketiga hal sebagai berikut, pertama, kontrak sah, kedua, kontrak fasad, dan ketiga, akadnya halal.⁹

Banyak pakar memprediksi bahwa persaingan industri keuangan ke depan tidak lagi di dasarkan pada sentimen apapun, kecuali didasarkan pada produk dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut kepada

⁸ Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum syariah dalam Praktek*, Jakarta:Gema Insani Press, 2005, hlm 2-8

⁹ Muhammad Syakir Syula, *Asuransi Syariah (Life and General)*, Jakarta:Gema Insani Press, 2004, hlm 39

konsumen(nasabah). Karena Lembaga Keuangan Syariah sendiri berperan sebagai penyedia jasa yang memberikan pelayanan (services) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (nasabah).¹⁰

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh etika, karena etika dan pelayanan merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan. Etika sangat diperlukan oleh lembaga keuangan syariah sebagai badan usaha jasa untuk menyempurnakan pelayanannya, begitu sebaliknya, pelayanan itu perlu didukung oleh suatu etika atau tata krama. Karena tujuan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan atau lembaga keuangan syariah.¹¹ Menurut Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.¹² Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen.

¹⁰ Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah "Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah"*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, cet ke 1, 2009, hlm. 4

¹¹ Mahmoeddin, *Etiket Pelayanan Bank*, Jakarta: PT. Toko Gunung Agung, 1996, hlm. 1

¹² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, jilid I dan 2, Terj. Benjamin Molan, Jakarta: Prenhallindo, 200, hlm. 61

Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Apabila nasabah tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien.¹³

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul.

“PENGARUH MARKETING SYARIAH DAN ETIKA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMEGANG POLIS PADA AJB BUMI PUTRA 1912 CABANG SYARIAH SEMARANG”

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh Marketing Syariah dan etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis pada AJB Bumi Putra 1912 Cabanag Syariah Semarang secara signifikan?

¹³ Fandi Tjiptono dan Gregorius Candra, *Service, Quality, and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005, hlm. 195

1.3 TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh marketing Syariah dan etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis pada AJB Bumi Putra 1912 Cabang syariah Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis pada AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang.
3. Untuk menguji secara empiris mengenai marketing Syariah dan etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis pada AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang.

1.3.2 Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Untuk mengembangkan khazanah ilmu pengetahuan dari ekonomi konvensional ke dalam ilmu ekonomi Islam dengan memasukkan indikator-indikator Islam dalam penelitian ini.
2. Dapat memberikan bukti empiris ada tidak pengaruh marketing Syariah dan etika pelayanan dalam perspektif marketing syariah terhadap kepuasan pemegang polis.
3. Dapat memberikan kontribusi pada praktisi, terutama terkait dengan pengembangan Asuransi Syariah.

1.4 KAJIAN PUSTAKA

Berangkat dari latar belakang dan pokok permasalahan, maka kajian ini akan memusatkan penelitian tentang Pengaruh Marketing Syariah dan Etika Pelayanan Terhadap Kepuasan pemegang polis. Untuk menghindari kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu, penulis memberikan gambaran beberapa karya atau penelitian yang ada relevansinya, antara lain:

Pertama: Azmaniar Syarif (2008) dengan judul “Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putra 1912 Cabang Medan” Kesimpulan dalam penelitian ini secara serempak variabel komitmen, empati, timbal balik, dan kepercayaan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putra 1912 Cabang Medan, dan secara parsial hanya variabel kepercayaan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumi Putra Cabang Medan. Yang artinya bahwa responden menjadi pemegang polis asuransi jiwa sangat dipengaruhi kepercayaan yang ada didirinya. Sedangkan tiga variabel lainnya, yaitu komitmen, empati, dan timbal balik secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putra 1912 Cabang Medan.

Kedua: Dhien Adi Zakariya (2006) yang berjudul “Marketing Syariah dan Pengaruhnya terhadap Citra Lembaga Leasing” Danaku Syariah Cabang Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris

pengaruh penerapan *marketing syariah* terhadap citra “Danaku Syariah” cabang Semarang. Dengan metode *random sampling* diperoleh 70 responden menggunakan analisa regresi sederhana dan metode analisa kualitatif dibantu dengan program *SPSS 16.0 for windows* menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (penerapan marketing syariah) terhadap variabel dependen (citra) mampu memberikan sumbangan sebesar 11,4 %. Sedang yang 88,6 % sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil analisis kualitatif implementasi marketing syariah sudah diterapkan di Danaku Syariah cabang Semarang. Sementara analisis kuantitatif pengaruh penerapan marketing syariah terhadap citra mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Citra Danaku Syariah cabang Semarang.

Ketiga: Azmaniar Syarif (2008) dengan judul “Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putra 1912 Cabang Medan” Kesimpulan dalam penelitian ini secara serempak variabel komitmen, empati, timbal balik, dan kepercayaan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putra 1912 Cabang Medan, dan secara parsial hanya variabel kepercayaan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumi Putra Cabang Medan. Yang artinya bahwa responden menjadi pemegang polis asuransi jiwa sangat dipengaruhi kepercayaan yang ada didirinya. Sedangkan tiga variabel lainnya,

yaitu emitmen, empati, dan timbal balik secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putra 1912 Cabang Medan.

Keempat: Prasetyo Adi (2008) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT KAFFAH Yogyakarta” Kesimpulan dalam bab ini menunjukkan bahwa faktor *Assurance* (jaminan) dan *tangibles* (kemampuan fisik) adalah faktor dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT KAFFAH Yogyakarta. Faktor kemampuan fisik adalah faktor yang paling dominan berpengaruh pada kepuasan nasabah BMT KAFFAH Yogyakarta. Karena nilai signifikansi dari faktor tersebut paling kecil, yaitu,0 kemudian persamaan regresi yang diperoleh, yaitu: $Y = 6,737 + 0,219 x_3 + 0,584 x_5$ menunjukkan bahwa meningkatnya kualitas pelayanan dari segi *assurance* dan *tangibles* akan meningkatkan kepuasan nasabah.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi yang penulis susun ini terdiri dari dari lima bab, dimana masing-masing bab menjadi beberapa sub bab. Adapun garis besar sistematika skripsi adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini meliputi latar belakang masalah, Perumusan Masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini meliputi: Asuransi syariah. Definisi Asuransi syariah, Perbedaan asuransi syariah dengan asuransi konvensional, Prinsip-prinsip Asuransi Syariah, Produk-produk asuransi syariah, Marketing syariah, Etika pelayanan, meliputi: Definisi, etika pelayanan, Manfaat etika pelayanan, pelayanan dalam perspektif islam. Kepuasan pemegang polis, meliputi: Definisi Kepuasan pemegang polis, Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan, harapan dan kepuasan pelanggan, konsep kepuasan pelanggan, Kerangka Pemikiran Teoritis meliputi: Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini meliputi : Jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode Pengumpulan data. Definisi operasional dan teknik analisis data.

Bab IV : Analisis Data

Bab ini meliputi gambaran umum AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang. Diskripsi data penelitian, pengujian Validitas dan Reliabilitas, pengujian gejala penyimpangan klasik, analisis data, Pembahasan Hasil Riset.

Bab V : Penutup

Bab ini meliputi Kesimpulan.