

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

IKHTISAR

PENGESAHAN

PERSETUJUAN

NOTA DINAS

OTENTITAS SKRIPSI

MOTO DAN PERSEMBEHAN

RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Hipotesis Penelitian	12

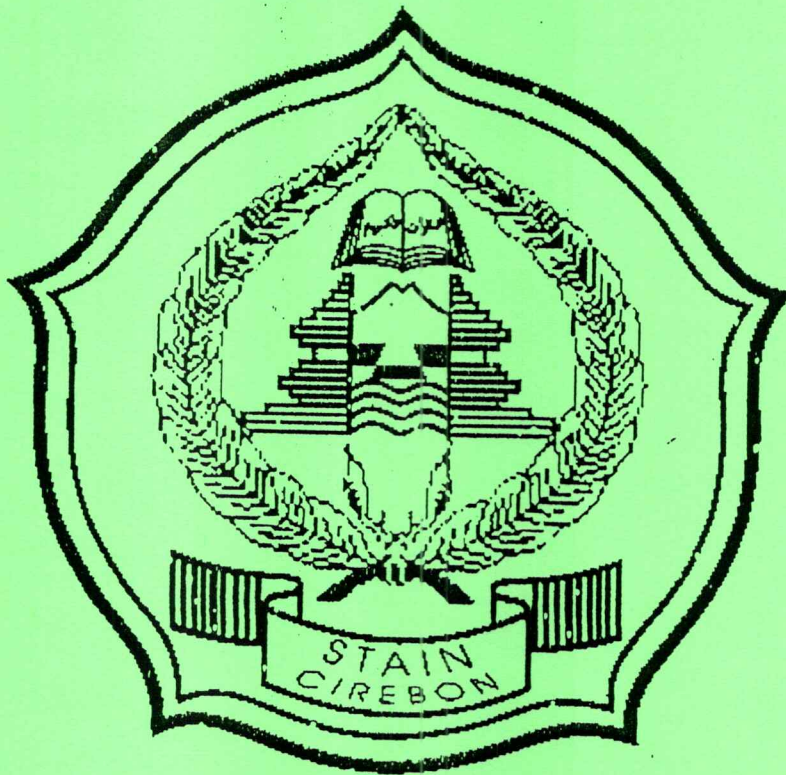
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Pengertian Asuransi Syariah	13
B. Pengertian Produk Mitra Iqra'	16
C. Landasan Hukum Asuransi Syariah	17
D. Pendapat Para Ulama Tentang Asuransi	19
E. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional	24
F. Prinsip Operasional Asuransi Syariah	29
G. Mekanisme Kerja Asuransi Syariah	32
H. Kepuasan Nasabah (Pemegang Polis)	35
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Obyek Penelitian	40
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
C. Jenis Data	43
D. Sumber Data	43
E. Operasional Variabel	43
F. Metode/ Teknik Pengumpulan Data	46
G. Populasi Dan Sampel	49
H. Analisis Data	50
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Penerapan manajemen asuransi secara syariah dalam mekanisme pelayanan Produk Mitra Iqra' di AJB Syariah 1912 Cirebon	53

B. Pengaruh Pelayanan Produk Mitra Iqra' Terhadap	
Kepuasan Nasabah di AJB Syariah 1912 Cirebon.....	55
C. Pembahasan	60
BAB V. PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

LAMPIRAN- LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehadiran asuransi syari'ah sebagai sebuah lembaga keuangan syari'ah tampaknya bisa lebih mengelola dan mendayagunakan potensi ekonomi umat Islam itu secara maksimal. Keterlibatan masyarakat menjadi peserta asuransi dengan membayar sejumlah premi akan mengakibatkan terkumpulnya sejumlah dana yang bisa dijadikan sebagai modal usaha. Bila modal itu diinvestasikan kepada bank syari'ah, maka akan memperkokoh permodalan yang dimiliki oleh perbankan syari'ah. Bila modal itu secara langsung diinvestasikan kepada masyarakat, maka akan memperluas kesempatan usaha bagi masyarakat. Dengan kata lain, asuransi syari'ah bisa menjadi mitra usaha bank syari'ah dan masyarakat sekaligus.

Sejak kehadiran Asuransi Jiwa Bumiputra 1912 pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang yang didirikan oleh 3 orang guru dengan modalnya 0 sen tetapi semangat juang mereka tuangkan kedalam bentuk Usaha (Bersama) gotong-royong, pemiliknya ada pada nasabah dengan perwakilan yang bergantian setiap 4 Tahun sekali oleh Badan Perwakilan Anggota (BAP) dari jumlah perwakilan setiap Provinsi. Manajemen yang digunakan semuanya dikelola secara syariah dan memberikan manfaat yang sama, dengan pemasaran produk- produk yang baik akan dapat membawa sebuah perusahaan untuk tetap eksis ditengah

persaingan yang ketat. Manajemen yang dikembangkan oleh sebuah perusahaan asuransi memegang peran yang tidak kalah penting dengan adanya operasional sebuah perusahaan akan mendorong perusahaan untuk meningkatkan efektivitas kinerjanya menuju taraf yang lebih positif.

Pada dasarnya, perjanjian asuransi syariah yang mempunyai sebuah orientasi untuk berbagi (*sharing risk*) antara nasabah penderita kerugian (sebagai pihak bertanggung) dan perusahaan asuransi (sebagai pihak penanggung) dengan berbagaimacam musibah yang mungkin dialami pada waktu berlangsungnya perjanjian. Dalam konteks sekarang, konsep ini merupakan sesuatu yang baru meskipun konsep ini sudah dikenal sejak masa Rasulullah Saw dan masa sesudahnya, baik pada era sahabat maupun tabiin.

Perbedaan mendasar antara asuransi konvensional dengan asuransi syariah terlihat dari konsep pertanggungansan resiko. Dalam asuransi konvensional lebih mendasarkan pada konsep *transfer risk*, yakni terjadinya perpindahan resiko dari satu pihak kepada pihak lainnya, baik dari perusahaan asuransi ke nasabah atau sebaliknya, dari nasabah ke perusahaan asuransi. Sedangkan asuransi syariah melandaskan pada konsep *sharing risk* (membagi resiko), yaitu mekanisme hubungan antara peserta dan perusahaan atas dasar saling menanggung resiko. Apabila terjadi musibah, semua peserta asuransi syariah saling menanggung.

Risiko di masa datang dapat terjadi terhadap kehidupan seseorang misalnya, sakit atau risiko dipecat dari pekerjaannya.¹ Dalam dunia bisnis risiko yang dihadapi dapat berupa risiko kerugian akibat kebakaran, kerusakan atau kehilangan atau risiko lainnya. Oleh karena itu, setiap risiko yang akan dihadapi harus ditanggulangi sehingga tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar lagi. Untuk mengurangi risiko yang tidak kita inginkan di masa yang akan datang, seperti risiko kehilangan, risiko kebakaran, risiko macetnya pinjaman kredit bank atau risiko lainnya, maka diperlukan perusahaan yang mau menanggung risiko tersebut. Adalah perusahaan Asuransi yang mau dan sanggup menanggung setiap risiko yang bakal dihadapi nasabahnya baik perorangan maupun badan usaha. Hal ini disebabkan perusahaan Asuransi merupakan perusahaan yang melakukan usaha pertanggung jawaban terhadap risiko yang akan dihadapi oleh nasabahnya.

Dana yang diperlukan untuk pendidikan setiap tahun semakin meningkat dan relatif besar sehingga diperlukan upaya perencanaan keuangan yang baik, melalui Asuransi Jiwa Mitra Iqra' maka kita tidak hanya disiplin mempersiapkan dana tabungan pendidikan, tetapi juga menyiapkan perlindungan bagi putra-putri kita untuk menggapai masa depan yang cerah. (Bumiputra Brosur Produk Mitra Iqra').

Upaya meminimalisir risiko finansial itulah sebenarnya yang menjadi tujuan utama seseorang masuk asuransi. Sebagaimana dikemukakan M. Abdul

¹.Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), cet. Ke-8, h.291.

Manan, sebagian besar ahli teori ekonomi telah bersepakat bahwa hakikat asuransi itu terletak pada ditiadakannya resiko kerugian yang tidak menentu bagi gabungan orang yang menghadapi persoalan serupa dan membayar premi pada suatu dana umum.² Minimalisir resiko finansial itu dalam asuransi syari'ah bisa berasal dari dua sumber. *Pertama*, tabungan (premi) yang disetor, yang bila tertimpa musibah bisa diterima kembali oleh peserta asuransi yang bersangkutan. *Kedua*, minimalisir resiko finansial yang berasal dari *tabarru'* peserta asuransi yang lainnya.³

Khusus di Indonesia, keberadaan asuransi syari'ah sebagai sebuah badan usaha di bidang perasuransian ini dilegalisir oleh Persetujuan Departemen Kehakiman Republik Indonesia Nomor: C2-18.286.MT.01.01 Th.94 tertanggal 14 Desember 1994. Selain itu, keberadaan asuransi syari'ah pun telah mendapatkan izin operasional dari Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 247/KMK.017/1995 tertanggal 5 Mei 1994.

Dalam tujuan pertama, menjaga konsistensi pelaksanaan Syari'ah di bidang keuangan, mengandung pengertian bahwa pendirian asuransi Syari'ah itu merupakan wujud implementasi dari nilai-nilai Syari'ah yang terkandung dalam Al-Qur-an dan Sunnah. Sebagaimana diketahui bahwa dalam asuransi syari'ah tidak mengandung unsur *gharar, maysir, dan riba* (Magrib).

² .M. Abdul Manan, *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1995), h.234

³ Yadi Janwari, *Asuransi Syariah*, (Bandung: Bani Quraisy, 2005), h.13

Tujuan didirikannya asuransi syaria'ah adalah untuk ikut serta dalam meningkatkan kesadaran berasuransi masyarakat, khususnya umat Islam. Berdasarkan data statistik perasuransian menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat Indonesia untuk berasuransi relatif rendah. Sebagaimana dikemukakan dan dideskripsikan Karnaen A.Perwataatmadja, hingga tahun 1991 masyarakat Indonesia yang memiliki polis asuransi jiwa itu hanya 9,2 juta orang atau sekitar 4,92 % dari jumlah penduduk di Indonesia secara keseluruhan.⁴

Karena hal terpenting dalam mengembangkan suatu usaha adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah (pelanggan) adalah konsep bisnis yang fundamental dan sederhana. Kepuasan nasabah akan mempengaruhi kinerja keuangan setiap perusahaan.⁵ Teori kepuasan memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri orang, yang menggerakkan, mengarahkan, dan menghentikan perilaku. Mereka mencoba menentukan kebutuhan khusus yang memotivasi orang.⁶ Masalah yang ada di AJB Syariah 1912 Cirebon adalah belum adanya kejelasan tentang operasional atau pelayanan dalam penghimpunan dana dari nasabah dalam hal ini produk mitra iqra' dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Pelayanan Produk Mitra Iqra' Terhadap Kepuasan Nasabah (Pemegang Polis) Studi kasus di AJB Syariah 1912 Cirebon.”**

⁴ .Karnaen A.Perwataatmadja, *Membumikan Ekonomi Islam di Indonesia*, (Depok: Usaha kami, 1996), h.83.

⁵ .Handi Irawan D., *10 Prinsip kepuasan pelanggan*, (Jakarta: Gramedia, 2004), h.35.

⁶ .Gibson, Ivancevich, Donelly, *Organisasi edisi kelima*, (Jakarta: Erlangga ,1996), h.95.

B. Perumusan Masalah

1. Wilayah Penelitian

Penelitian ini masuk ke dalam wilayah kajian Manajemen lembaga keuangan syari'ah.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menganalisa data teoritik dari perusahaan asuransi syariah.

3. Jenis Masalah

Masalah yang dapat timbul dalam penelitian ini adalah belum adanya kejelasan tentang operasional atau pelayanan dalam penghimpunan dana dari nasabah dalam hal ini produk mitra iqra' dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

4. Pembatasan Masalah

Masalah yang akan dibahas hanya sebatas konsep dasar dalam manajemen Asuransi Syari'ah yang dilakukan dalam pelayanan produk mitra iqra' serta seberapa jauh pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

5. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana penerapan manajemen asuransi secara syari'ah dalam mekanisme pelayanan produk mitra iqra' di perusahaan asuransi Syariah?
- b. Seberapa besar pengaruh dari Aplikasi pelayanan produk mitra iqra' terhadap kepuasan nasabah (kepercayaan) dalam bertransaksi ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan konsep dasar manajemen di perusahaan asuransi syari'ah terhadap produk mitra iqra'.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari Aplikasi pelayanan Produk Mitra Iqra' terhadap kepuasan nasabah pada Asuransi Syariah.

D. Kegunaan Peneletian

1. Kegunaan Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan kajian-kajian ilmu ekonomi Islam, terutama dalam setiap transaksi di Asuransi Syariah.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat berguna sebagai suatu pengetahuan yang bersifat praktis tentang konsep dasar manajemen Asuransi Syariah dalam hal ini tentang mekanisme Produk Mitra Iqra'.

3. Kegunaan Akademik

Sebagai perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi di STAIN Cirebon, khususnya Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syari'ah sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kajian institusi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang.

E. Penelitian Terdahulu

Setelah melakukan penelusuran koleksi skripsi yang ada pada Program Studi MEPI di STAIN Cirebon, penulis tidak menemukan judul penelitian yang sejenis dengan judul "PENGARUH PELAYANAN PRODUK MITRA IQRA' TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Pemegang Polis)" yang penulis angkat.

Penulis juga menganalisa di tempat penelitian ternyata belum ada yang meneliti tentang judul penelitian yang penulis angkat, maka berdasarkan penelusuran penelitian tersebut penulis menyimpulkan bahwa judul skripsi "PENGARUH PELAYANAN PRODUK MITRA IQRA' TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Pemegang Polis)" layak untuk diteliti.

F. Kerangka Pemikiran

Produk Asuransi Mitra Iqra' adalah produk yang membiayai pendidikan dari tingkat dasar (SD) sampai perguruan tinggi. Karena untuk itu, rencanakan dana tabungan pendidikan bagi putra-putri kita semua sejak dini dengan menyisihkan sebagian pendapatan kita secara teratur. Dengan memilih produk asuransi mitra iqra',

Kita tidak hanya disiplin mempersiapkan dana tabungan pendidikan, tetapi juga menyiapkan perlindungan bagi putra-putri kita sekiranya terjadi sesuatu yang tidak kita kehendaki. Karena itu, kita tidak perlu khawatir pendidikan putra-putri kita harus berhenti di tengah jalan.

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ

وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya: "Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar. (Qs. An-Nisaa(4):9).

Bahwa dengan semakin meningkatnya kesadaran umat Islam untuk bermuamalah sesuai prinsip syariah perlu dibuat produk asuransi yang sesuai prinsip-prinsip syariah. Dan sehubungan dengan semakin meningkatnya keinginan dan kebutuhan umat Islam untuk memenuhi kebutuhan pendidikan putra-putrinya dengan baik perlu diciptakan produk asuransi yang dapat mendukung terlaksananya maksud tersebut.

Dana yang diperlukan untuk pendidikan setiap tahun semakin meningkat dan relatif besar sehingga diperlukan upaya perencanaan keuangan yang baik melalui Asuransi Jiwa Mitra Iqra' maka kita tidak hanya disiplin mempersiapkan dana tabungan pendidikan, tetapi juga menyiapkan perlindungan bagi putra-putri kita untuk menggapai masa depan yang cerah. Upaya meminimalisir risiko finansial itulah sebenarnya yang menjadi tujuan utama seseorang masuk asuransi. Sebagaimana dikemukakan M. Abdul Manan, sebageian besar ahli teori ekonomi telah bersepakat bahwa hakikat asuransi itu terletak pada ditiadakannya resiko

kerugian yang tidak menentu bagi gabungan orang yang menghadapi persoalan serupa dan membayar premi pada suatu dana umum.⁷

Tolak ukur kualitas pelayanan perlu dibuat agar pegawai bisa mengukur dirinya dalam menjalankan pekerjaan, hal ini didukung oleh Zathaml (1990:21-22) yang menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi⁸, yaitu:

- a. *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

⁷ .M. Abdul Manan, *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1995), h.234

⁸ .Riduwan, *Metode dan Teknik menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), cet-4.h.20.

- i. *Communications*, kemauan memberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the Customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Teori kepuasan memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri orang, yang menggerakkan, mengarahkan, dan menghentikan perilaku. Mereka mencoba menentukan kebutuhan khusus yang memotivasi orang.⁹ Sejalan dengan kepuasan pelanggan, A.Parasuraman dan Leonard L.Berry mengemukakan bahwa ada lima dimensi kepuasan pelanggan dan indikator-indikatornya,¹⁰ yaitu:

a. *Tangibles* (Berwujud)

Penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa-jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

c. *Responsiveness* (Responsif)

Kemudian untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

⁹. Gibson, Ivancevich, Donnelly, *Organisasi edisi kelima*, (Jakarta: Erlangga, 1996), h.95.

¹⁰. Riduwan, *Metode dan Teknik menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), cet-4.h.21.

Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

e. *Empathy* (Empati)

Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

G. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut: "*Pelayanan yang diberikan oleh pihak Asuransi Syaria'ah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk Mitra Iqra' yang ada di AJB Syariah 1912Cirebon*".