

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

---

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN  
ASURANSI SYARIAH DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi ( S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam  
Universitas Islam Riau*



**OLEH :**

**ZULFIKAR**

**NPM : 162310011**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2020**



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

### الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيَوِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

#### BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru tanggal 15 November 2020 Nomor : 106/Kpts/Dekan/FAI/2020, maka pada hari ini Selasa Tanggal 17 November 2020 telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau :

1. Nama : **Zulfikar**
2. NPM : 162310011
3. Program Studi : Ekonomi Syariah (S.1)
4. Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru
5. Waktu Ujian : 12.00 – 13.00 WIB
6. Lulus Yudicium / Nilai : 87 (A-)
7. Keterangan lain : Ujian berjalan dengan lancar dan aman

#### PANITIA UJIAN

Ketua

Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc.Ak

Dosen Penguji :

1. Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc.Ak : Ketua
2. Zulfadli Hamzah, B.IFB.,M.IFB : Anggota
3. Marina Zulfa, SE.I,ME,Sy : Anggota

Dekan,  
Fakultas Agama Islam UIR,



Dr. Zulkifli, M.M., M.E. Sy  
NIDN : 1025066901



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

### الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيُّوْتِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

#### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini dimunaqasahkan dalam sidang ujian Sarjana (S1) Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau:

Nama : Zulfikar

NPM : 162310011

Hari/Tanggal : Selasa, 17 November 2020


Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru

Skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1).

#### PANITIA UJIAN SKRIPSI TIM PENGUJI

KETUA

  
Boy Svamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak  
NIDN: 1012097002

PENGUJI I

  
Zulfadli Hamzah, B.IFB.M.IFB  
NIDN:1024028802

PENGUJI II

  
Marina Zulfa, SE, I, ME, Sy  
NIDN:1023048401

Diketahui Oleh  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Islam Riau



  
Dr. Zulkifli, MM, ME, Sy  
NIDN:1025066901



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

### الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيُّوِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

#### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Zulfikar  
NPM : 162310011  
Pembimbing : Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru

Disetujui

Pembimbing

Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak  
NIDN: 1012097002

Turut Menyetujui

Ketua Prodi  
Ekonomi Syariah

Muhammad Arif, SE, MM  
NIDN:1028048801

Dekan  
Fakultas Agama Islam



Dr. Zulfikri, MM, ME.Sy  
NIDN:1025066901



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيَوِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

Skripsi ini diterima dan disetujui untuk dimunaqasahkan oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1).

**Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak**

Sponsor

**Muhammad Arif, SE, MM**

Ketua Program Studi



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

### الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيُّوْنِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

#### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap :

Nama : Zulfikar

NPM : 162310011

Pembimbing : Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah Di Kota Pekanbaru

Dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal	Pembimbing	Berita Bimbingan	Paraf
1	12 Oktober 2020	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Perbaikan tabel	
2	12 Oktober 2020	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Perbaikan pembahasan	
3	13 Oktober 2020	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Perbaikan abstrak	
4	14 September 2020	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Perbaikan pembatasan masalah	
5	18 Oktober 2020	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Melengkapi lampiran	
6	18 Oktober 2020	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Perbaikan kesimpulan dan saran	
7	19 Oktober 2020	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	ACC untuk diujikan	
8	19 Oktober 2020	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Menunjukkan buku-buku atau referensi	

Pekanbaru, 18 Desember 2020

Diketahui oleh  
Dekan Fakultas Agama Islam



Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy  
NIDN:1025066901

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulfikar

NPM : 162310011

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Agama Islam

Judul Skripsi : "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru".

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya saya sendiri dan dapat dipertanggungjawabkan apabila dikemudian hari ternyata skripsi yang saya buat adalah plagiat dari orang dan saya bersedia ijazah saya dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 10 November 2020

Yang Membuat Pernyataan



Zulfikar

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW dan sebagai umat Islam semoga kita senantiasa menunaikan syari'at Rasul sebagaimana yang telah di praktikkan oleh para sahabat dalam bidang pengembangan perekonomian umat.

Skripsi ini membahas tentang **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru”** merupakan upaya peneliti untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan asuransi syariah di Kota Pekanbaru.

Penulis sangat menyadari tentunya masih banyak terdapat kekurangan, dengan segala keterbatasan kemampuan dan cakrawala berfikir serta waktu dan kesempatan, yang penulis miliki, *Alhamdulillah* akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan ini peneliti banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan motivasi secara langsung ataupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, SH., MCL.



2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Bapak Dr. Zulkifli, MM,. ME.Sy.
3. Ketua Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Bapak Muhammad Arif SE.MM.
4. Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE., M.Sc, Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya ditengah kesibukan, namun selalu memberikan masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan karyawan Tata Usaha yang banyak membantu dalam menyelesaikan segala urusan administrasi.

Semoga dengan bantuan dan kebaikan yang telah diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT. Penulis berharap kritik dan saran yang membangun karena penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih yang setulusnya.

Pekanbaru, 18 Desember 2020

Penulis

**ZULFIKAR**  
**NPM: 162310011**

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN ASURANSI SYARIAH DI KOTA PEKANBARU

**ZULFIKAR**

**162310011**

*Pesatnya perkembangan asuransi syariah di Kota Pekanbaru yang saling berkompetisi dalam memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada setiap nasabahnya membuat pentingnya untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap berbagai aspek pelayanan yang dimiliki oleh asuransi syariah. Pengukuran akan kepuasan nasabah terhadap jasa asuransi syariah perlu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan juga agar perusahaan lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah serta untuk meminimalisir masalah yang akan timbul di masa mendatang. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan asuransi syariah di Kota Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah asuransi syariah di Kota Pekanbaru. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (field research) dengan teknik survei. Populasi pada penelitian ini sebanyak 222 nasabah, dengan menggunakan rumus slovin dan di ambil sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Proportionate Stratified Random Sampling. Sumber data adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan distribusi frekuensi. Hasil penelitian ini menemukan sebagian besar nasabah asuransi syariah puas terhadap berbagai macam aspek pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah tertinggi di Kota Pekanbaru yaitu keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, kerahasiaan data nasabah, kepercayaan terhadap manajemen, kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah (DPS), serta tingkat kualifikasi dan kecakapan pegawai. Selain itu juga ditemukan lima aspek pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan nasabah terendah yaitu, jumlah cabang dari asuransi syariah, fasilitas parkir yang disediakan oleh asuransi syariah, jam buka asuransi syariah, biaya administrasi di asuransi syariah serta furnitur asuransi syariah.*

*Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Pelayanan, Asuransi Syariah.*

## ABSTRACT

### AN ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON SHARIA INSURANCE SERVICES IN PEKANBARU CITY

**ZULFIKAR**

**162310011**

The rapid development of Islamic insurancesin Pekanbaru City which compete with each other in providing the best and high-quality service to each customer makes it important to know the level of customer satisfaction with the various aspects of service offered by Islamic insurances. The measurement of customer satisfaction on sharia insurance services needs to be conducted to identify and plan better strategies in the future,to improve service quality of the company in order to meet customer wants and needs and to minimize problems that may arise in the future. The problem formulation of this study is the level of customer satisfaction with Islamic insurance services in Pekanbaru City. The aim of this study is to investigate the level of customer satisfaction with Islamic insurances in Pekanbaru City. The type of this sudy is field research with survey techniques. The population of this study consists of 222 customers, and the sample consists of 100 costomers which is taken by using the Slovin formula. The sampling technique used is the Proportionate Stratified Random Sampling. The data sources are from primary data and secondary data. The data collection techniques used are questionnaires and documentation. The data are analyzed by using frequency distribution. The results of this study show that most of the customers are satisfied with various aspects of sharia insurance services in Pekanbaru Citythat have the highest customer satisfaction levels, e.g. employee friendliness in providing services, confidentiality of customer data, trust in management, trust in the Sharia Supervisory Board (DPS), and qualification and skills of the employees. However, there are five service aspects that have the lowest customer satisfaction levels, e.g. the number of branches of sharia insurance, parking facilities, sharia insurance opening hours, administrative costs and sharia furniture insurance.

Keywords: Customer Satisfaction, Service, Sharia Insurance.

## الملخص

### تحليل رضا العملاء لخدمة التأمين الشرعي بمدينة باكنبارو

#### ذو الفقار

162310011

التطور السريع للتأمين الشرعي بمدينة باكنبارو يتنافس في تقديم أفضل الخدمات والجودة لكل عميل مما يجعله من المهم معرفة مستوى رضا العملاء في مختلف جوانب الخدمة التي يمتلكها التأمين الشرعي. يجب إجراء قياس رضا العملاء عن خدمات التأمين الشرعي المتوافقة مع الشريعة لتحديد وتخطيط استراتيجيات أفضل في المستقبل وأيضًا بالنسبة للشركة لزيادة تحسين جودة الخدمة من أجل تلبية رغبات العملاء واحتياجاتهم وتقليل المشكلات التي ستظهر في المستقبل. أما بالنسبة لصياغة المشكلة في هذا الشرعي، فهي مستوى رضا العملاء في خدمات التأمين الشرعي بمدينة باكنبارو. الغرض من هذا البحث هو تحديد مستوى رضا العملاء عن التأمين الشرعي بمدينة باكنبارو. هذا البحث هو نوع من البحث الميداني (بحث ميداني) بتقنيات المسح. كان عدد المجتمع في هذا البحث 222 عميلًا، باستخدام صيغة سلوفين وأخذ عينة من 100 شخص. كانت تقنية أخذ العينات المستخدمة هي تقنية أخذ العينات العشوائية الطبقية المناسبة. مصادر البيانات هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. تقنيات جمع البيانات باستخدام الاستبيانات والتوثيق. تحليل البيانات باستخدام توزيع التردد. ووجدت نتائج هذا البحث أن معظم عملاء التأمين الشرعي راضون عن جوانب مختلفة من الخدمة وبأعلى مستوى من رضا العملاء بمدينة باكنبارو، وهي سهولة الموظفين في تقديم الخدمات، وسرية بيانات العملاء، والثقة في الإدارة، والثقة في هيئة الرقابة الشرعية (د.ب.س) ومستويات التأهيل، ومهارات الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، هناك خمسة جوانب خدمية لديها أدنى مستويات رضا العملاء، وهي عدد فروع التأمين الشرعي، ومرافق وقوف السيارات التي يوفرها التأمين الشرعي، وساعات عمل التأمين الشرعي، والتكاليف الإدارية في التأمين الشرعي وأثاث التأمين الشرعي.

الكلمات الرئيسية: رضا العملاء، الخدمة، التأمين الشرعي.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
الملخص .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>1</b>
B. Pembatasan Masalah.....	<b>10</b>
C. Perumusan Masalah .....	<b>10</b>
D. Tujuan Penelitian .....	<b>10</b>
E. Manfaat Penelitian .....	<b>10</b>
F. Sistematika Penulisan.....	<b>11</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. Pengertian Asuransi .....	<b>13</b>
1. Pengertian Asuransi Syariah.....	<b>15</b>
2. Ketentuan Hukum Asuransi Syariah .....	<b>15</b>
3. Akad dan Produk Asuransi Syariah.....	<b>19</b>
4. Fatwa DSN No: 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Asuransi	

Syariah.....	21
B. Kriteria Pemilihan Asuransi .....	25
C. Pengertian Pelayanan.....	26
1. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	30
2. Pandangan Islam Terhadap Kepuasan Nasabah.....	31
D. Pengertian Nasabah dan Kepuasan Nasabah.....	32
1. Pengertian Nasabah .....	32
2. Kepuasan Nasabah .....	32
3. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	34
E. Pengertian Kualitas.....	38
1. Kualitas.....	38
2. Persepsi Terhadap Kualitas.....	38
F. Penelitian Relevan .....	40
G. Konsep Operasional .....	42
H. Kerangka Konseptual .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	45
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	46
D. Populasi dan Sampel .....	46
E. Sumber Data .....	49
F. Teknik Pengumpulan Data.....	49
G. Teknik Pengolahan Data .....	50

H. Teknik Analisis Data.....	50
------------------------------	----

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 52**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
-----------------------------------------	----

1. Sejarah Singkat PT.Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency.....	52
-------------------------------------------------------------------------	----

2. Sejarah Singkat PT.Asuransi Bumiputera Syariah.....	57
--------------------------------------------------------	----

3. Sejarah Singkat PT.Asuransi Sunlife Syariah .....	61
------------------------------------------------------	----

B. Deskripsi Data.....	67
------------------------	----

1. Identitas Responden.....	67
-----------------------------	----

C. Analisis Data.....	74
-----------------------	----

a. Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru .....	74
--------------------------------------------------------------------------------	----

D. Pembahasan Hasil Temuan.....	77
---------------------------------	----

**BAB V PENUTUP..... 82**

A. Kesimpulan .....	82
---------------------	----

B. Saran .....	82
----------------	----

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

**LAMPIRAN**

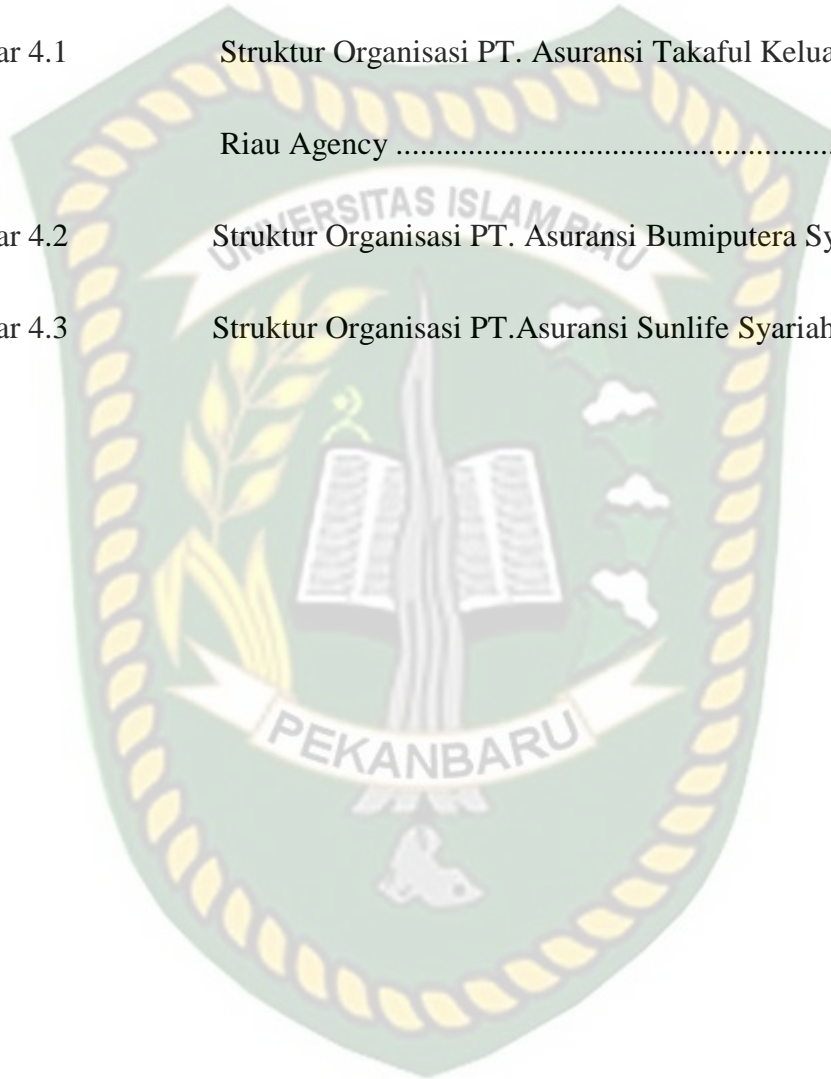
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia .....	6
Tabel 1.3	Daftar Perusahaan Asuransi Full Syariah di Kota Pekanbaru.....	7
Tabel 1.2	Data Jumlah Nasabah Asuransi Syariah di Pekanbaru .....	8
Tabel 2.1	Konsep Operasional Penelitian .....	42
Tabel 3.1	Waktu Penelitian.....	46
Tabel 4.1	Sarana dan Prasarana PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency.....	57
Tabel 4.2	Sarana dan Prasarana PT. Asuransi Bumiputera Syariah .....	62
Tabel 4.3	Sarana dan Prasarana PT. Asuransi Sunlife Syariah .....	66
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Umur .....	68
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	69
Tabel 4.7	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4.8	Responden Berdasarkan Penghasilan .....	71
Tabel 4.9	Responden Berdasarkan Jenis Rekening yang dimiliki .....	72
Tabel 4.10	Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Asuransi ....	73
Tabel 4.11	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan yang diberikan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru .....	74



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	44
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency .....	55
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Asuransi Bumiputera Syariah...	59
Gambar 4.3	Struktur Organisasi PT. Asuransi Sunlife Syariah.....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Usulan Judul dan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Riset
- Lampiran 4 : Surat Balasan Riset
- Lampiran 5 : Angket
- Lampiran 6 : Foto Dokumentasi Pengisian Angket
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Bebas Plagiat



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sistem ekonomi Islam adalah sistem yang terbentuk sendiri yaitu tidak berkaitan dengan sistem atau evolusi pemikiran manusia. Hal ini terbentuk sebagai satu sistem atau cara yang ditetapkan oleh Allah. Ia bukan berlandaskan dari perkembangan pemikiran atau proses perubahan peradaban yang dipikirkan oleh manusia. ( Bakhri, 2011 : Vol 8, No.1, hal 43 ).

Islam senantiasa mewariskan pertanggung jawaban terhadap umatnya dan kepada orang-orang yang membutuhkan pertolongan. Pertanggung jawaban ini diberikan sebagai bentuk rasa solidaritas umat muslim dalam pergaulan, bermasyarakat yaitu dengan cara menjadi nasabah asuransi yang merupakan suatu instrumen penting.

Kini telah berkembang pesat perusahaan jasa asuransi sehingga kita akan berhadapan dengan banyaknya pilihan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Namun nasabah akan memilih perusahaan yang mempunyai pelayanan yang baik dan bermutu karena itu merupakan suatu unsur penting bagi nasabah.

Kepuasan nasabah sudah tidak heran lagi untuk didengar, didiskusikan, dan diberikan oleh setiap perusahaan. Kepuasan nasabah sudah menjadi suatu kewajiban bagi perusahaan yang memusatkan bisnis pada persaingan.

Sehingga setiap perusahaan yang berjalan pada sektor jasa akan berupaya terus menerus dalam perbaikan agar nasabah mereka merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, baik kepuasan terhadap jasa, maupun produk .

Kini semakin disadari bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan merupakan aspek penting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan untuk memperlihatkan keunggulan dalam memenangkan persaingan. Meskipun demikian bukan hal mudah untuk menciptakan kepuasan nasabah secara merata. Dimana nasabah pada saat ini tidaklah sama dengan nasabah pada waktu lalu. Namun perusahaan terus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar mereka merasa puas.

Asuransi pada perkembangannya dibedakan menjadi dua jenis, yaitu asuransi konvensional dan asuransi syariah. Asuransi konvensional adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih yang mana pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul akibat suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang No.2/1992 Tentang Usaha Perasuransian.

Sedangkan asuransi syariah merupakan salah satu kegiatan usaha

yang dilakukan menurut prinsip syariah. Kajian mengenai asuransi syariah mengemuka tatkala dunia Islam tertarik untuk mengkaji secara mendalam apa dan bagaimana cara mengaktualisasikan konsep ekonomi syariah. ( Effendi,2016: Vol 3 No.2 hal.73).

Adapun yang menjadi perbedaan pokok asuransi syariah dengan asuransi konvensional terletak pada perjanjian transaksinya. Pada asuransi konvensional, nasabah membeli perlindungan dari perusahaan asuransi untuk mendapatkan perlindungan apabila terjadi musibah. Sedangkan pada asuransi syariah, nasabah akan mengikatkan diri dalam suatu komunitas dan mereka akan saling menanggung apabila terjadi musibah.

Perkembangan asuransi syariah dimulai tahun 1994 yang dipelopori oleh Asuransi Takaful Keluarga yang menjadi dasar perkembangan asuransi syariah di Indonesia. Meskipun pada saat ini telah terjadi persaingan-persaingan antar lembaga asuransi. Namanya perusahaan (bisnis) harus berkompetisi dengan perusahaan lainnya didalam industrinya. Satu industri akan terdiri dari banyak perusahaan yang menghasilkan barang dan jasa yang sama, menjual barang dan jasa pada konsumen yang sama dan menggunakan metode produksi yang sama. Oleh karenanya, kemampuan untuk mendapatkan informasi tentang industri dan memahami dinamika kompetisi diantara perusahaan lainnya didalam industri merupakan kunci untuk memenangkan persaingan.

Secara umum asuransi Islam atau sering diistilahkan dengan *takaful* dapat digambarkan sebagai asuransi yang prinsip operasionalnya didasarkan

pada syariat Islam dengan mengacu kepada Al-Qur'an dan Sunah (Dewi, 2007:136).

Dewan Syariah Nasional pada tahun 2001 telah mengeluarkan fatwa mengenai asuransi syariah. Dalam Fatwa Dewan Syariah No. 21/DSN-MUI/X/2001, Dalam pertanggunggunaan asuransi hidup (asuransi jiwa). Fatwa Dewan Syariah (DSN) terdapat dua akad dalam asuransi syariah, yaitu:

1. Akad yang dilakukan antara peserta dan perusahaan terdiri atas akad tijarah dan akad tabarru'.
2. Akad tijarah yang dimaksud dalam ayat (1) yakni mudharabah.

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*).

Untuk memenangkan persaingan industri dan ingin terus berkembang, maka suatu perusahaan harus mengevaluasi diri salah satunya dengan meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. (Kotler,2009:177).

Memuaskan kebutuhan nasabah merupakan keinginan setiap perusahaan, sehingga merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan untuk memuaskan keinginan nasabah dengan cara meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Nasabah yang puas terhadap

produk dan atau jasa pelayanan, cenderung untuk melakukan pembelian kembali jasa tersebut pada saat keinginan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi nasabah dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Kepuasan nasabah terhadap suatu produk dilandasi oleh berbagai faktor antara lain faktor kesyar'ian, produk, premi, dan pelayanan. Maka dalam penelitian ini, keempat faktor tersebut sangat penting dan perlu diperhatikan oleh perusahaan agar nasabah merasa puas menjadi nasabah pada perusahaan asuransi syariah di kota Pekanbaru.

Faktor kesyar'ian merupakan elemen khusus yang ada pada perusahaan asuransi syariah, seperti tidak adanya unsur riba, sistem bagi hasil, tidak ada unsur judi, dan melakukan aktivitas sesuai dengan prinsip syariah. Sehingga faktor ini yang menjadikan alasan utama para nasabah untuk menggunakan asuransi syariah.

Faktor produk dan premi merupakan dua hal utama kekuatan perusahaan asuransi syariah. Premi yang terjangkau dan produk yang memang didesain agar sesuai dengan keinginan nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa asuransi.

Perusahaan asuransi tidak hanya sekedar menggunakan nama syariah, namun perusahaan benar-benar menjalankan sistem asuransi sesuai syariat agama Islam dalam memenuhi keinginan nasabah. Bahkan kinerjanya diawasi oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) bentukan dari Majelis Ulama

Indonesia (MUI) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Berikut daftar perusahaan asuransi yang terdaftar dalam Otoritas Jasa Keuangan (OJK) :

**Tabel 1.1 : Daftar Perusahaan Asuransi Unit Usaha Syariah dan Asuransi Jiwa Full Syariah di Indonesia**

No.	Nama Perusahaan Asuransi	Keterangan
1.	Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912	Unit Usaha Syariah
2.	PT AIA Financial	Unit Usaha Syariah
3.	PT Asuransi Allianz Life Indonesia	Unit Usaha Syariah
4.	PT Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera	Unit Usaha Syariah
5.	PT Asuransi Jiwa Central Asia Jaya	Unit Usaha Syariah
6.	PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	Unit Usaha Syariah
7.	PT Asuransi Jiwa Mega Life	Unit Usaha Syariah
8.	PT Asuransi Jiwa Sinar Mas	Unit Usaha Syariah
9.	PT Avrist Assurance	Unit Usaha Syariah
10.	PT AXA Financial Indonesia	Unit Usaha Syariah
11.	PT AXA Mandiri Financial Services	Unit Usaha Syariah
12.	PT BNI Life Insurance	Unit Usaha Syariah
13.	PT Greet Eastern Life Indonesia	Unit Usaha Syariah
14.	PT Panin Daichi Life	Unit Usaha Syariah
15.	PT Prudential Life Assurance	Unit Usaha Syariah
16.	PT Sun Life Financial Indonesia	Unit Usaha Syariah
17.	PT Tokio Marine Life Insurance Indonesia	Unit Usaha Syariah
18.	PT ACE Life Assurance	Unit Usaha Syariah
19.	PT Financial Wiramitra Danadyaksa	Unit Usaha Syariah
20.	PT Asuransi Takaful Keluarga	Full Syariah
21.	PT Asuransi Jiwa Syariah Al-amin	Full Syariah
22.	PT Asuransi Jiwa Syariah Amanah Jiwa Giri Artha	Full Syariah
23.	PT Asuransi Jiwa Syariah Jasa Mitra Abadi	Full Syariah
24.	PT Asuransi Syariah Keluarga Indonesia	Full Syariah

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan 2019



Pada Tabel 1.1 dijelaskan bahwa ada 19 perusahaan asuransi yang merupakan unit usaha syariah dan 5 perusahaan asuransi yang merupakan full syariah yang terdaftar pada Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia.

Pekanbaru merupakan Ibu kota Provinsi Riau, dan merupakan salah satu kota besar di Pulau Sumatera. Mayoritas masyarakatnya beragama Islam sehingga sangat berpotensi besar dalam pengembangan asuransi syariah dikalangan masyarakat. Pengembangan asuransi syariah terjadi pertumbuhan dari tahun ketahunnya walaupun terkadang mengalami keterlambatan.

Berikut daftar perusahaan asuransi syariah di kota Pekanbaru yang terdaftar pada Otoritas Jasa Keuangan :

**Tabel 1.2 : Daftar Perusahaan Asuransi Full Syariah di Kota Pekanbaru**

No	Nama Perusahaan Asuransi
1.	PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency
2.	PT. Asuransi Bumiputera Syariah
3.	PT. Asuransi Sunlife Syariah
4.	PT. Asuransi Prudential Syariah
5.	PT. Asuransi ACA Syariah

Sumber : *Otoritas Jasa Keuangan, 2019*

Dari Tabel 1.2 di atas terdapat beberapa perusahaan asuransi full syariah yang ada di kota Pekanbaru.

Berikut data perkembangan jumlah nasabah asuransi syariah khususnya di kota Pekanbaru pada tahun 2017-2019 :

**Tabel 1.3 : Data Jumlah Nasabah Asuransi Syariah di kota Pekanbaru**

No.	Nama	Tahun	Jumlah Nasabah	Total
1.	PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency	2017	63	201
		2018	56	
		2019	82	
2.	PT. Asuransi Sunlife Syariah	2017	101	312
		2018	113	
		2019	98	
3.	PT. Asuransi Bumiputera Syariah	2017	40	128
		2018	46	
		2019	42	

Sumber : Data Olahan, 2020

Pada Tabel 1.3 dijelaskan bahwa perkembangan jumlah nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency mengalami penurunan dari tahun 2017 menuju tahun 2018 dan mengalami peningkatan pada tahun 2019. Pada PT. Asuransi Sunlife Syariah mengalami peningkatan dari tahun 2017 menuju tahun 2018 dan mengalami penurunan pada tahun 2019. Begitupun dengan PT. Asuransi Bumiputera Syariah juga mengalami peningkatan pada tahun 2017 menuju tahun 2018 dan pada tahun 2019 mengalami penurunan. Untuk itu perusahaan asuransi harus lebih memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, karena salah satu faktor kepuasan nasabah yaitu ketika mendapatkan pelayanan yang baik.

Meskipun demikian, pertumbuhan tersebut menunjukkan tumbuhnya kesadaran banyak orang akan pentingnya perlindungan dari

asuransi. Dengan menekankan bahwa asuransi syariah memiliki sistem yang lebih manusiawi, meringankan, adil, dan menenteramkan, sehingga perusahaan asuransi syariah berusaha menarik orang sebanyak mungkin.

Perusahaan yang memberikan pelayanan bermutu dan cepat sehingga tidak membuat nasabah menunggu lama dalam melakukan transaksi merupakan suatu keinginan setiap nasabah, nasabah akan merasa nyaman jika perusahaan asuransi memberikan fasilitas dan layanan yang baik. Keterbukaan setiap informasi yang baru kepada nasabah akan meningkatkan pengetahuan nasabah terhadap kinerja perusahaan untuk saling percaya dalam pengelolaan sehingga meningkatkan reputasi dan citra perusahaan.

Sehingga faktor ini yang mengarahkan penulis untuk meneliti tentang bagaimana kepuasan nasabah setelah mendapat pelayanan dari perusahaan asuransi syariah di Kota Pekanbaru. Sehingga penelitian ini dapat lebih meningkatkan pelayanan yang belum maksimal sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah dalam mempertahankan pelayanan yang sudah maksimal dengan ketentuan pada syari'at Islam. Sehingga dapat meningkatkan pangsa pasar dan tetap eksis dikancah persaingan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul yang akan diteliti yaitu **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru”**.

## **B. Pembatasan Masalah**

Penulis hanya mendapat izin untuk melakukan penelitian pada beberapa perusahaan asuransi syariah dikarenakan wabah pandemi covid-19 yang mempengaruhi aktivitas kinerja perusahaan, sehingga hanya beberapa perusahaan asuransi syariah yang memberikan izin kepada penulis untuk diteliti diantaranya yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency, PT. Asuransi Bumiputera Syariah dan PT. Asuransi Sunlife Syariah.

## **C. Rumusan Masalah**

Setelah melihat dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan asuransi syariah di kota Pekanbaru?

## **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan asuransi syariah di kota Pekanbaru.

## **E. Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat penelitian ini adalah:

### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan asuransi syariah di kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta mampu bersaing dengan perusahaan yang terus bermunculan.

## 2. Civitas Akademika

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperkaya khazanah, serta bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengetahui kepuasan nasabah pada pelayanan perusahaan asuransi syariah di kota Pekanbaru dan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan nasabah.

## 3. Bagi Penulis

Untuk Memperdalam pengetahuan dan menambah wawasan penulis terhadap masalah yang akan penulis teliti sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan pada Program Strata-Satu (S-1) di Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau

### F. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gagasan singkat mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis mengungkapkan penguraiannya sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### BAB II :LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang kajian teoritis yang digunakan dalam mendukung penulisan skripsi ini yang meliputi Pengertian

Asuransi, Produk dan Akad Asuransi Syariah dan Dasar Hukum Asuransi Syariah, Fatwa DSN tentang Asuransi Syariah. Kriteria Pemilihan Asuransi. Pengertian Pelayanan, Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam, Pengertian Nasabah dan Kepuasan Nasabah, Pengukuran Kepuasan Nasabah, Pengertian Kualitas, Tinjauan Penelitian Relevan, Konsep Operasional, Kerangka Konseptual.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini berisi tentang Jenis Penelitian, Waktu dan Tempat Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data.

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini Menguraikan tentang Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Deskripsi Data, Analisis Data dan Pembahasan Hasil Temuan.

### BAB V : PENUTUP

Bab ini Menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Asuransi

Asuransi menurut Abdulkadir (2006:11) dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menurut ketentuan pasal 246, pertanggungan adalah perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri pada kepada tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya akibat dari suatu *evenement*.

Tertanggung adalah istilah bagi badan yang menyalurkan resiko dan badan yang menerima resiko disebut penanggung. Perjanjian antara kedua badan ini disebut kebijakan. Kebijakan adalah sebuah kontrak legal yang menjelaskan setiap istilah dan kondisi yang dilindungi. Biaya yang dibayar oleh pihak tertanggung kepada pihak penanggung untuk resiko yang ditanggung disebut *premi*.

Selanjutnya asuransi yang dipahami oleh para ulama adalah sebuah sistem *ta'awun* dan *tadhamun* yang bertujuan untuk menutupi kerugian peristiwa-peristiwa atau musibah-musibah.

Menurut Syakir Sula (2016: 139-274) jenis-jenis asuransi adalah sebagai berikut:

##### a. Asuransi Rangkap

Asuransi rangkap berdasarkan ketentuan pasal 252 KUH D dan ketentuan pasal 277 KUHD, dapat disimpulkan bahwa ada asuransi

rangkap apabila atas benda yang sama dan waktu yang sama diadakan beberapa asuransi. Namun asuransi rangkap ini dilarang apabila asuransi pertama sudah diadakan dengan nilai penuh.

b. Asuransi kebakaran

Asuransi kebakaran diatur dalam buku I Bab 10 pasal 287 – pasal 298 KUHD. Pengaturan ini sangat sederhana sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan perkembangan asuransi sekarang, karena pengaturannya sangat sederhana, akad perjanjian bebas anatra tertanggung dan penanggung yang dituangkan dalam polis mempunyai fungsi penting dalam praktik asuransi kebakaran.

c. Asuransi jiwa

Asuransi jiwa adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang diasuransikan.

d. Asuransi sosial

Asuransi sosial kecelakaan penumpang (Askep) diatur dalam undang-undang nomor 33 tahun 1964 tentang dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang, lembaran negara nomor 137 tahun 1964 yang mulai berlaku 31 Desember 1964. Undang-undang ini dilaksanakan dengan peraturan pemerintah nomor 17 tahun 1965



yang mulai berlaku 10 April 1965. Undang-undang ini beserta peraturan pelaksanaannya.

### 1. Pengertian Asuransi Syariah

Dalam Bahasa Arab asuransi disebut *at-ta'min*, dan penanggung disebut *mu'ammin*, sedangkan tertanggung disebut *mu'aman lahu* atau *musta'min*. Asuransi syariah adalah pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator. Syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam Al-Qur'an dan Sunnah.(Zainudin 2008:87)

Dalam pandangan perekonomian Islam, asuransi syariah dikenal dengan istilah takaful yang berasal dari bahasa arab *taka-fala-yataka-falutakaful* yang berarti saling menanggung atau saling menjamin antar sesama. Asuransi syariah diartikan sebagai perjanjian yang berkaitan dengan pertanggungan atau penjaminan terhadap resiko kerugian tertentu. (Ali Hasan, 2004: 98).

### 2. Ketentuan Hukum Asuransi Syariah

Ketentuan asuransi syariah merupakan hukum praktik asuransi syariah. Sejak awal asuransi merupakan bisnis pertanggungan yang didasari nilai-nilai Islam, yaitu merujuk pada Al- Qur'an dan Sunnah Rasulullah SAW. Untuk itu ketentuan yang digunakan pada asuransi syariah tidak jauh berbeda dari metodologi yang digunakan oleh ahli hukum Islam karena ketentuan hukumnya berlandaskan pada syariat Islam.(Husain, 2006:67).

Adapun ketentuan hukum asuransi syariah yaitu :

a). Al-Qur'an

Al-Qur'an tidak menyebutkan secara tegas tentang praktek hukum asuransi, di dalam Al-Qur'an tidak ada satu pun disebutkan istilah asuransi, baik itu *at-ta'min* atau *at-takaful*. Walaupun demikian, banyak ayat-ayat dalam Al-Qur'an yang menjelaskan tentang konsep asuransi dan mempunyai muatan nilai-nilai dasar dalam berasuransi.

Allah berfirman dalam surat An-Nisa' : 59 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ٥٩

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka oleh itu kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (sunnah). Jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.* (Departemen Agama, 2016).

b). Hadist Nabi SAW

Hadist tentang anjuran menghilangkan kesulitan seseorang:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كَرْبِ الدُّنْيَا ، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ ، يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

Artinya: *“Diriwayatkan oleh Abu Hurairah ra. Nabi Muhammad SAW bersabda; Barang siapa yang menghilangkan kesulitan duniawinya seorang mukmin, maka Allah SWT akan menghilangkan kesulitannya pada hari kiamat. Barang siapa mempermudah kesulitan orang, maka Allah SWT akan mempermudah urusannya di dunia dan di akhirat”.* (HR. Muslim dari Nu'man bin Basyir).

Tolong menolong dalam kandungan makna hadis ini, dalam dunia asuransi terlihat bentuk pembayaran dana sosial (tabarru') dari anggota. Perusahaan asuransi sejak awal mengikhhlaskan sebagian dananya untuk kepentingan sosial, yakni untuk membantu dan mempermudah urusan saudaranya yang secara tak terduga mengalami musibah atau bencana. (Idri. 2015: 22).

c). Ijtihad

Adapun landasan hukum ijtihad dalam asuransi syariah yaitu :

1). Fatwa Sahabat

Fatwa sahabat adalah pendapat atau putusan atas sebuah hukum yang diberikan dan menerangkan tentang maksud dari ayat Al-Qur'an dan maksud dari sebuah Hadis.

2). Ijmak

Ijmak adalah kesepakatan para ulama dalam menetapkan suatu hukum dalam agama berdasarkan Al-Qur'an dan hadis dalam suatu perkara yang terjadi.

3). Qiyas

Qiyas adalah penetapan suatu hukum dan perkara baru yang belum ada pada masa sebelumnya, namun memiliki kesamaan dalam manfaat dan berbagai aspek perkara terdahulu`

Dalam hal ini praktik yang mempunyai nilai sama dengan asuransi syariah adalah praktik Aqilah. Aqilah adalah iuran darah yang dilakukan oleh keluarga dari pihak laki-laki si pembunuh.

## d). Istihsan

*Istihsan* menurut Bahasa adalah menganggap baik sesuatu. Menurut istilah ulama *ushul* adalah beralihnya pemikiran seseorang *mujtahid* dari tuntunan *qiyas* yang nyata kepada *qiyas* yang samar atau dari hukum umum kepada perkecualian karena ada kesepakatan pemikiran yang kemudian memenangkan perpindahan itu. Seperti halnya kebaikan dari kebiasaan *Aqilah* di kalangan Arab kuno yang terletak pada kenyataan bahwa ia dapat menggantikan balas dendam berdarah.

Muslehuddin (1995 : 234), mengatakan manfaat dari praktik *Aqilah* adalah:

- a) Mempertahankan keseimbangan kesukuan dan dengan demikian kekuatan pembalasan dendam dari setiap suku dapat menghalangi kekejaman anggota suku lain.
- b) Menambah sebagian besar jaminan sosial, karena mengingat tanggung jawab kolektif untuk membayar ganti rugi, suku harus menjaga seluruh kegiatan anggota sesamanya.
- c) Mengurangi beban anggota perorangan jika ia diharuskan membayar ganti rugi.
- d) Menghindarkan dendam darah yang mengakibatkan kehancuran total.

Mempertahankan sepenuhnya kesatuan darah dan kerjasama para anggota dari setiap suku, tak lain merupakan mutualitas (saling membantu).

### 3. Produk dan Akad Asuransi Syariah

. Dalam penelitian Naser ( 1999 : 143 ) ada berbagai jenis produk dan fasilitas yang ditawarkan diantaranya:

- Asuransi kendaraan
- Asuransi kebakaran
- Asuransi kecelakaan diri
- Asuransi dana siswa
- Asuransi kesehatan
- Asuransi dana investasi
- Asuransi dana haji
- Fasilitas Multi Pembayaran Online
- Fasilitas Jasa Titipan dan Taksiran

Pada asuransi syariah akad dapat terbagi menjadi beberapa bagian yaitu antara lain :

#### a. Akad *Tabarru'*

Allah Berfirman dalam surat An-Nisa : 4 yaitu sebagai berikut:

وَأَتُوا النِّسَاءَ صَدُقَاتِهِنَّ نِحْلَةً فَإِنْ طِبَّنَ لَكُمْ عَنْ شَيْءٍ مِّنْهُ نَفْسًا فَكُلُوهُ هَنِيئًا مَّرِيئًا ۝٤

Artinya : “Kemudian jika mereka menyerahkan kepada kamu sebagian dari maskawin itu dengan senang hati, maka makanlah ( ambillah) pemberian itu (sebagai makanan) yng sedap lagi baik akibatnya”. (Departemen Agama, 2016).

Dalam perjanjian akad asuransi syariah, *tabarru'* berarti memberikan dana kebaikan dengan niat hati yang ikhlas didalam

tujuan membantu anatar sesama peserta *takaful* (asuransi syariah) apabila ada diantaranya yang mengalami musibah. Dana klaim yang diserahkan diambil dari rekening dana *tabarru'* yang sudah diniatkan oleh semua peserta ketika akan menjadi peserta asuransi syariah, untuk kepentingan dana kebajikan ataupun dana tolong-menolong. Oleh karena itu dalam akad *tabarru'*, pihak yang memberikan pertolongan dengan ikhlas tanpa ada keinginan untuk menerima apapun dari orang yang menerima melainkan kebaikan dari Allah SWT. Hal ini sangat berbeda pada akad *muwwadah* dalam asuransi konvensional dimana pihak yang memberikan pertolongan kepada orang yang berhak menerima dan akan mendapat penggantian dari pihak yang diberinya.

Kedudukan semua pihak dalam akad *tabarru'* adalah sebagai berikut:

- a). Didalam akad *tabarru'*, peserta memberikan dana hibah yang digunakan untuk membantu peserta lain yang mengalami musibah.
  - b). Peserta secara individu merupakan pihak yang berhak menerima dana *tabarru'* dan secara kolektif sebagai penanggung.
- b. Akad *tijarah* (*mudharabah*)

Dalam perjanjian akad *tijarah* dana yang terkumpul dapat diinvestasikan oleh perusahaan asuransi, dimana risiko investasi ditanggung bersama antara perusahaan dengan nasabah. Dalam akad *tijarah* (*mudharabah*) perusahaan asuransi menggunakan akad *mudharabah musyarakah*, yakni bentuk akad *mudharabah* dimana

pengelolaan (*mudharib*) menyertakan modalnya dalam kerjasama untuk investasi tersebut.

c. Akad *wakalah bil ujah*

*Wakalah bil ujah* adalah perikatan antara dua belah pihak pemberi kuasa (*muwakil*) yang memberikan kuasanya kepada (*wakil*), *muwakil* memberikan pekerjaannya kepada *wakil* dan wakil melaksanakan tugas yang diberikan dengan sebaik-baik dan tidak bisa membatalkan perjanjian secara sepihak.

#### 4. Fatwa DSN No: 21/DSN-MUI/X/2001 Mengenai Asuransi Syariah

a. Ketentuan Umum

- 1) Asuransi syariah (*Ta'min, Takaful* atau *Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.
- 2) Akad yang sesuai dengan syariah yang dimaksud pada point (1) adalah yang tidak mengandung *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba*, *zhulm* (penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram dan maksiat.
- 3) Akad *tijarah* adalah semua bentuk akad yang dilakukan untuk tujuan komersial.

- 4) Akad *tabarru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebajikan dan tolong-menolong, bukan semata untuk tujuan komersial.
- 5) Premi adalah kewajiban peserta asuransi untuk memberikan sejumlah dana kepada perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.
- 6) Klaim adalah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.

b. Akad dalam asuransi

- 1) Akad yang dilakukan antara peserta dengan perusahaan terdiri atas akad *ijarah* dan/atau akad *tabarru'*.
- 2) Akad *tijarah* yang dimaksud dalam ayat (1) adalah *mudharabah*, sedangkan akad *tabarru'* adalah hibah.
- 3) Dalam akad, sekurang-kurangnya harus disebutkan :
  - a) Hak dan kewajiban peserta dan perusahaan.
  - b) Cara dan waktu pembayaran premi.
  - c) Jenis akad *tijarah* dan/atau akad *tabarru'* serta syarat-syarat yang disepakati, sesuai dengan jenis asuransi yang diadakan.

c. Kedudukan Para Pihak dalam Akad *Tijarah & Tabarru'*

- 1) Dalam akad *tijarah* (*mudharabah*), perusahaan bertindak sebagai *mudharib* (pengelola) dan peserta bertindak sebagai *shahibul mal* (pemegang polis).



- 2) Dalam akad *tabarru'* (hibah), peserta memberikan hibah yang akan digunakan untuk menolong peserta lain yang terkena musibah. Sedangkan perusahaan bertindak sebagai pengelola dana hibah.

d. Ketentuan dalam akad *Tijarah & Tabarru'*

- 1) Jenis akad *tijarah* dapat diubah menjadi jenis akad *tabarru'* bila pihak yang tertahan haknya, dengan rela melepaskan haknyasehingga menggugurkan kewajiban pihak yang belum menunaikan kewajibannya.
- 2) Jenis akad *tabaru'* tidak dapat diubah menjadi akad *tijarah*.

e. Jenis asuransi dan akadnya

- 1) Dipandang dari segi jenis asuransi itu terdiri atas asuransi kerugian dan asuransi jiwa.
- 2) Sedangkan akad bagi kedua jenis asuransi tersebut adalah *mudharabah* dan hibah.

f. Premi

- 1) Pembayaran premi didasarkan atas jenis akad *tijarah* dan jenis akad *tabarru'*.
- 2) Untuk menentukan besarnya premi perusahaan asuransi syariah dapat menggunakan rujukan, misalnya tabel mortalita untuk asuransi jiwa dan tabel morbidita untuk asuransi kesehatan, dengan syarat tidak memasukkan unsur riba dalam penghitungannya.
- 3) Premi yang berasal dari jenis akad *mudharabah* dapat diinvestasikan dan hasil investasinya dibagi hasilkan kepada peserta.

4) Premi yang berasal dari jenis akad *tabarru'* dapat diinvestasikan.

g. Klaim

- 1) Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.
- 2) Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai dengan premi yang dibayarkan.
- 3) Klaim atas akad *tijarah* sepenuhnya merupakan hak peserta, dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.
- 4) Klaim atas akad *tabarru'*, merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang disepakati dalam akad.

h. Investasi

- 1) Perusahaan selaku pemegang amanah wajib melakukan investasi dari dana yang terkumpul.
- 2) Investasi wajib dilakukan sesuai dengan syariah

i. Reasuransi

Asuransi syariah hanya dapat melakukan reasuransi kepada perusahaan reasuransi yang berlandaskan prinsip syari'ah.

j. Pengelolaan

- 1) Pengelolaan asuransi syariah hanya boleh dilakukan oleh suatu lembaga yang berfungsi sebagai pemegang amanah.
- 2) Perusahaan asuransi ayariah memperoleh bagi hasil dari pengelolaan dana yang terkumpul atas dasar akad *tijarah* (*mudharabah*).

- 3) Perusahaan asuransi syariah memperoleh *ujrah* (fee) dari pengelolaan dana akad *tabarru'* (hibah).

## B. Kriteria Pemilihan Asuransi

Dalam penelitian Naser dan *et.al* (Vol:5:191-192:2013) yang mengkaji ada beberapa indikator alasan atau faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah dalam memilih asuransi syariah antara lain sebagai berikut:

1. Hanya alasan agama
2. Hanya alasan keuntungan (laba atau investasi)
3. Alasan agama dan keuntungan
4. Saran dari kerabat
5. Saran dari teman
6. Krisis keuangan membuktikan bahwa lebih aman untuk berurusan dengan asuransi syariah
7. Layanan online yang efektif
8. Layanan SMS yang efektif
9. Kredibilitas asuransi syariah
10. Kerahasiaan asuransi syariah
11. Lokasi asuransi syariah
12. Rendahnya biaya layanan
13. Efektifitas asuransi syariah dalam menyelesaikan transaksi
14. Berbagai macam fasilitas yang ditawarkan asuransi syariah
15. Kualitas saran yang diberikan oleh karyawan asuransi syariah

16. Reputasi asuransi syariah
17. Kepercayaan terhadap manajemen asuransi syariah
18. Kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah
19. Keramahan dari karyawan asuransi syariah
20. Asuransi syariah menawarkan fasilitas yang sama dengan asuransi konvensional, tetapi asuransi syariah juga harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah.

Dalam penelitian Naser (1999:145) ada beberapa indikator dari dimensi faktor-faktor nasabah memanfaatkan kedua jenis asuransi, yaitu:

1. Asuransi syariah tidak menawarkan banyak produk (fasilitas) yang ditawarkan oleh asuransi konvensional.
2. Jam buka asuransi syariah terbatas.
3. Membuka dua rekening akan memberikan kesempatan untuk mendiversifikasi investasi.
4. Kedua jenis asuransi memiliki jumlah cabang terbatas dan membuka dua rekening memberikan akses ke lebih banyak cabang.

### **C. Pengertian Pelayanan**

Menurut Moenir (2008:47) mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak berakibat pemilikan sesuatu. Pelayanan itu sendiri adalah upaya

maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan (Sugiarto, 2008:216).

Islam menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan dari suatu usaha yang dijalankan baik itu berupa barang maupun jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan berikanlah yang berkualitas kepada orang lain. Selain itu kita juga harus berlaku lemah lembut kepada orang lain. (Zulkifli, 2018 : Vol 1, No.1 hal 2 ).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berbagai definisi telah diuraikan di atas, bisa ditarik kesimpulan pengertian dari kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas jasa dapat merupakan kemampuan suatu jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang sangat populer yang dijadikan dasar riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parsuraman, Zeithmal dan Berry yang menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, assurance, reliability, empathy, responsiveness*). Othman dan Owen menambahkan satu dimensi yaitu *cimpliance*, yang berarti mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan

hukum Islam dan prinsip-prinsip ekonomi Islam, dimensi tersebut adalah dimensi CARTER. Adapun dimensi CARTER tersebut adalah :

- a. Kepatuhan ( *Compliance* ) merupakan dimensi yang terpenting dalam pengukuran kualitas jasa karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim. Kepatuhan ( *compliance* ) adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan Allah SWT. Kepatuhan sebuah lembaga keuangan syariah dalam mematuhi prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya. Salah satu yang mencolok adalah tidak menggunakan sistem bunga atau riba. Selain itu, dalam tujuan komersilnya tidak mengenal peminjaman uang, tetapi menerapkan sistem bagi hasil dan perdagangan dengan mengacu pada Al-Qur'an.
- b. Jaminan ( *assurance* ), yaitu pengetahuan, kesopanan, santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu menanamkan sifat yang dapat dipercaya dalam berkomunikasi kepada konsumen, agar konsumen tertarik dan percaya terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen.
- c. Kehandalan ( *reliability* ) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung

jawab, karyawan sopan dan ramah. Anggota akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan dapat dijanjikan dengan cepat, akurat serta sesuai dengan apa yang diinginkan oleh nasabah.

- d. Kemampuan Fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- e. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.
- f. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dalam hal ini nasabah akan merasa puas jika karyawan dalam memberikan pelayanan tidak membedakan anggota, hal ini tentu didasarkan pada keinginan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk itu pihak manajemen perlu memberikan pengarahan dan motivasi kepada karyawan dalam mendukung kegiatan pelayanan.

## 1. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasari terhadap selera pribadi masing-masing. Manusia dapat mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus didasari oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang begitu signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Sebagaimana diterangkan dalam Al-Qur'an surat At-Takatsur ayat 1-5, yaitu:

الْهٰكُمُ النَّكَاتُرُ ۱ حَتّٰى زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۲ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُوْنَ ۳ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُوْنَ ۴ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُوْنَ عِلْمَ الْيَقِيْنِ ۵

Artinya: 1. Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, 2. Sampai kamu masuk ke dalam kubur, 3. Jangan lah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu), 4. Dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui, 5. Janganlah begitu jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin, maksudnya: Bermegah-megahan dalam persoalan banyak harta, anak, pengikut, kemuliaan, dan seumpamanya telah melalaikan kamu dari ketaatan. (Departemen Agama, 2016).

Fasilitas yang diberikan dalam melaksanakan pelayanan akan terlihat semua tanpa adanya *reliability* (kehandalan) dari para pelaku bisnis. Kehandalan didalam pelayanan akan terlihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya.



## 2. Pandangan Islam Terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam Islam menjelaskan bahwasannya mengenai pasar dan pemasaran dapat kita lihat pada beberapa ayat Al-Quran. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Furqon ayat 20:

وَمَا أَرْسَلْنَا قَبْلَكَ مِنَ الْمُرْسَلِينَ إِلَّا إِنَّهُمْ لَيَأْكُلُونَ الطَّعَامَ وَيَمْشُونَ فِي الْأَسْوَاقِ وَجَعَلْنَا بَعْضَكُمْ لِبَعْضٍ فِتْنَةً أَتَصْبِرُونَ وَكَانَ رَبُّكَ بَصِيرًا ۚ ٢٠

Artinya: *Dan kami tidak mengutus Rasul-rasul sebelum kamu melainkan mereka memakan makanan dan berjalan di pasar, dan kami jadikan sebagian kamu cobaan untuk sebahagian yang lain, maukah kamu bersabar? dan adalah Tuhanmu Maha Melihat.* (Departemen Agama, 2016).

Ayat tersebut menerangkan bahwasannya seorang rasul pun tetap melaksanakan kegiatan ekonomi khususnya perekonomian Islam.

Didalam perekonomian Islam memperbolehkan melakukan *khیار* yaitu pilihan untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi. Dengan begitu diperoleh pertanggungjanaan bahwa transaksi mendapatkan penilaian kepuasan, baik harga maupun kualitas dari produk. Hal lain yang perlu di perhatikan dan di apresiasi perusahaan yaitu persaingan sempurna yang memberi kebebasan terhadap setiap individu untuk berkreasi sesuai dengan kemampuan serta keahlian yang dimiliki.

Islam mengajarkan apabila memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

### D. Pengertian Nasabah dan Kepuasan Nasabah

## 1. Pengertian Nasabah

Menurut Yoeti (Majid, 2011:11), nasabah adalah yang membeli produk dan jasa-jasa pada suatu perusahaan. Nasabah tersebut dapat berupa seseorang (individu) dapat pula sebagai perusahaan.

Sedangkan menurut Nasution (2001, 44-45), nasabah adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan arena itu akan memberikan pengaruh terhadap performa kita ataupun perusahaan.

Definisi nasabah direalisasikan dalam Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang perihal nasabah yang terdiri dari dua pengertian yaitu:

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian asuransi dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitor adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian dengan nasabah yang bersangkutan.

## 2. Kepuasan Nasabah

Menurut (Irawan, 2002:3) Dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif penilaian konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sebagai mana yang disebutkan oleh Richard Oliver : “Kepuasan adalah respon dari pemenuhan dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Menurut (Rangkuti, 2004:23) Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara pengalamannya atas kinerja suatu produk serta harapan-harapannya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kualitas atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Suriani, 2019 : Vol. 5 No.2 hal 192).

Pengertian lain mendefinisikan bahwa kepuasan nasabah yaitu sejauh mana manfaat sebuah produk yang dapat dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabahnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Tetapi, sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Menurut (Tjiptono, 2001:129) untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan nasabah. Perusahaan dapat melaksanakan empat cara yaitu, sebagai berikut :

- 1). Mengidentifikasi siapa nasabahnya.
- 2). Memahami tingkat harapan nasabah akan kualitas.
- 3). Memahami strategi kualitas pelayanan nasabah
- 4). Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan nasabah.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas terhadap produk maupun jasa. Setiap orang

atau organisasi (perusahaan) harus bekerja dengan konsumen internal dan eksternal untuk memenuhi kebutuhan mereka bekerja sama dengan pemasok internal dan eksternal demi terciptanya kepuasan konsumen. (Jum'yah, 2018, Vol. 4 No. 1 hal 63).

### 3. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang bisa digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler, et al. (2004), mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan : sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survei kepuasan pelanggan. (Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011: 314-319).

#### a). Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan ( *customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para nasabahnya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan pada lokasi yang strategis ( mudah di jangkau dan sering dilewati nasabah), kartu komentar ( yang bisa diisi langsung oleh nasabah), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan lain-lain.

Berdasarkan karakteristiknya, metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan pendapat. Oleh karenanya, sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan melalui cara ini

semata. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka beralih ke pemasok lain dan menggunakan jasa perusahaan tersebut. Upaya untuk mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga akan sulit diwujudkan dengan metode ini.

b). *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalaman tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Biasanya para *ghost shopper* diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap keluhan. Bilaman memungkinkan, ada baiknya pula jika para manajer perusahaan terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian. Bila karyawan tahu bahwa dirinya sedang dinilai tentu saja perilakunya akan menjadi sangat manis dan hasil penelitian akan biasa.

c). *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya perusahaan dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Hanya saja kesulitan penerapan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan menghubungi kembali mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

d). Survei Kepuasan Pelanggan.

Sebagian besar riset kepuasan nasabah dilakukan dengan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, *email*, *website*, maupun wawancara langsung melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian penting terhadap para nasabahnya.

Dalam penelitian Naser (1999:146) ada beberapa indikator dari dimensi tingkat kepuasan nasabah yaitu :

- Saran yang diberikan pegawai asuransi syariah.
- Kecakapan pegawai asuransi syariah.
- Tingkat kualifikasi.
- Kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah.
- Kepercayaan pada manajemen asuransi syariah.
- Biaya layanan yang diberikan asuransi syariah.
- Jumlah cabang dari asuransi syariah.

- Jam buka operasional asuransi syariah.
- Efisiensi dan kecepatan asuransi syariah dalam menyelesaikan transaksi.
- Kerahasiaan data nasabah.
- Berbagai fasilitas yang ditawarkan.
- Nama dan citra asuransi syariah.
- Kemudahan dan keramahan staf.
- Kesesuaian pada furnitur asuransi syariah.
- Fasilitas parkir yang disediakan untuk nasabah asuransi syariah.
- Lokasi yang strategis.
- Efisiensi dalam menangani masalah di telepon.
- Desain arsitektur asuransi syariah.
- Desain penataan internal asuransi syariah.
- Pengiklanan produk yang telah ada dari asuransi syariah.
- Pengiklanan produk baru dari asuransi syariah.
- Konseling yang disediakan asuransi syariah.
- Ketersediaan dana dan biaya administrasi di asuransi syariah.

## **E. Pengertian Kualitas**

### **1. Kualitas**

Ada beberapa pendapat mengenai definisi dari kualitas antara lain, menurut Tjiptono (2012:76), dalam memberikan pengertian mengenai kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang bernaungan dengan produk, jasa, manusia serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi standar (harapan) yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian pelanggan tentang inti dari pelayanan yang mereka terima. Masyarakat sekarang lebih cenderung membutuhkan layanan prima, tidak hanya sekedar kualitas produk akan tetapi mereka lebih senang menikmati kenikmatan terhadap pelayanan. (Hamzah, 2019 : Vol 3 No.1 hal 99).

Kualitas produk maupun pelayanan yang baik merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian utama dari suatu perusahaan, mengingat kualitas berkaitan erat dengan masalah keputusan nasabah yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh sebuah perusahaan.

## **2. Persepsi Terhadap Kualitas**

Persepsi terhadap kualitas merupakan pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk/jasa. Garvin dalam Tjiptono (2012:20-22), mendefinisikan adanya lima alternatif persepsi kualitas yang biasa digunakan, yaitu sebagai berikut:



### 1). *Transcendental Approach*

Merupakan kualitas pendekatan, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sangat sulit untuk didefinisikan dan di operasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai suatu unsur dasar manajemen kualitas.

### 2). *Product based Approach*

Merupakan pendekatan yang menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang bisa dikuantitatifkan dan bisa diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah pada beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat diterangkan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi seseorang.

### 3). *User based Approach*

Merupakan Pendekatan yang didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang melihatnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*)

merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand-oriented* juga menyatakan bahwa konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas untuk seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan olehnya.

4). *Manufacturing based Approach*

Merupakan persepsi yang bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik rekayasa serta pemanufakturan, dan mendefinisikan kualitas adalah kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations-driven*. Pendekatan ini memfokuskan pada penyesuaian spesifikasi yang dapat dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, bukan nasabah yang menggunakannya.

5). *Value Based Approach*

Merupakan pendekatan yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dengan harga, kualitas diartikan sebagai “*affordable excellence*”, dalam artian produk dengan kualitas yang bisa diterima pada tingkat harga yang wajar.

## F. Penelitian Relevan

Langkah ini diambil agar peneliti lebih terfokus dan tidak melakukan pengulangan pada penelitian yang sudah ada. Penulis menemukan penelitian Ade Irma Suryani S, tahun 2012 yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang kota Pekanbaru*”. Penelitian ini terletak pada tujuan penelitian dan dimensi penelitian. Adapun tujuan penelitian tersebut ialah: a). Mengetahui kualitas pelayanan pada PT.Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, b). Mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, c). Mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang kota Pekanbaru.

Adapun persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah pada objek penelitian yaitu membahas tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, dan juga sama-sama menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Namun yang menjadi perbedaannya adalah objek lokasi penelitian yang mana penelitian terdahulu berlokasi di kantor PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, sedangkan penelitian penulis berlokasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency, PT. Asuransi Sunlife Financial dan PT. Asuransi Bumiputera Syariah.

Selanjutnya peneliti juga menemukan penelitian yang dilakukan oleh Rati Puspita pada tahun 2017 yang mana judul penelitian tersebut ialah

*“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency RO Riau Agency Pekanbaru”.*

Adapun persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah objek penelitian yaitu membahas tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, serta sama-sama menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data.


Tidak ada perbedaan penelitian secara signifikan dengan penelitian yang penulis lakukan. Adapun perbedaan selanjutnya terletak pada subjek penelitian, yang mana subjek penelitian Rati Puspita lakukan, hanya meneliti di satu tempat penelitian berlokasi berada pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency Pekanbaru. Sedangkan penulis memiliki tiga subjek penelitian termasuk PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency, namun berbeda pada dua subjek yaitu PT. Asuransi Sunlife Syariah dan PT. Asuransi Bumiputera Syariah.

### G. Konsep Operasional

Berikut ini konsep operasional penelitian tentang Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru.

**Tabel 3.1 : Konsep Operasional Penelitian**

<b>Konsep</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
Kepuasan Pelayanan Nasabah	Kepuasan nasabah terhadap pelayanan asuransi syariah di kota Pekanbaru. (Naser (1999:146)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran yang diberikan pegawai asuransi syariah</li> <li>2. Kecakapan pegawai asuransi syariah</li> <li>3. Tingkat kualifikasi</li> <li>4. Kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah</li> <li>5. Kepercayaan pada manajemen</li> </ol>

		<p>asuransi syariah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Biaya layanan yang diberikan asuransi syariah</li> <li>7. Jumlah cabang dari asuransi syariah</li> <li>8. Jam buka asuransi syariah</li> <li>9. Efisiensi dan kecepatan asuransi syariah dalam menyelesaikan transaksi.</li> <li>10. Kerahasiaan data nasabah</li> <li>11. Berbagai fasilitas yang ditawarkan</li> <li>12. Nama dan citra asuransi syariah</li> <li>13. Kemudahan dan keramahan staf</li> <li>14. Kesesuaian pada furnitur asuransi syariah</li> <li>15. Fasilitas parkir yang disediakan untuk nasabah asuransi syariah</li> <li>16. Lokasi yang strategis</li> <li>17. Efisiensi dalam menangani masalah di telepon</li> <li>18. Desain arsitektur asuransi syariah</li> <li>19. Desain penataan internal asuransi syariah</li> <li>20. Pengiklanan produk yang telah ada dari asuransi syariah</li> <li>21. Pengiklanan produk baru dari asuransi syariah</li> <li>22. Konseling yang disediakan asuransi syariah</li> <li>23. Ketersediaan dana dan biaya administrasi di asuransi syariah.</li> </ol>
--	-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: *International Journal of Banking Marketing*, 2019

## H. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini adalah:

**Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual**



Sumber : *International Journal of Banking Marketing*, 2019

Pada kerangka konseptual di atas dinyatakan bahwa kepuasan nasabah pada pelayanan asuransi syariah dapat dijelaskan dengan beragam indikator.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. (Misbahuddin dan Iqbal Hasan, 2014 : 9)

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. ( Sanusi, 2011 : 13 )

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency, Jl. Tuanku Tambusai Nomor. A-6, PT. Sun Life Syariah, Jalan Kenanga No.10 C, PT. Asuransi Bumiputera Syariah, Jl. Jenderal Sudirman No. 180- C, Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Juli 2020 sampai bulan Oktober 2020, yaitu selama empat bulan dengan perencanaan sebagai berikut:

Tabel : 3.1 Waktu Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Juli				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Masa Persiapan																
2.	Pengumpulan Data																
3.	Pengolahan Analisis Data																
4.	Penulisan Laporan																

Sumber : Data Olahan, 2020

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa di Kantor PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency, PT. Asuransi Bumiputera Syariah dan PT. Sunlife Syariah, serta sebagai objeknya adalah kepuasan dari nasabah pengguna jasa asuransi syariah di Kota Pekanbaru.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. (Sanusi,2011 : 87).

Didalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah nasabah yang menggunakan jasa pada tahun 2019 di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency sebanyak 82 nasabah, PT. Asuransi Bumiputera Syariah sebanyak 42 nasabah, dan PT. Asuransi Sunlife Syariah sebanyak 98 nasabah. Jadi, total jumlah populasi sebanyak 222 nasabah.



## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih. (Sanusi, 2011:87).

Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, Slovin memasukkan unsur kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di toleransi. Dari jumlah diatas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Adapun jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin (Sanusi, 2011 : 101)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi (Total Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency, PT. Asuransi Bumiputera Syariah, dan PT. Asuransi Sunlife Syariah).

e = toleransi ketidaktelitian (dalam persen).

Pada penelitian ini jumlah populasi (N) = 222 orang, dengan nilai toleransi ketidaktelitian (e) sebesar 10% maka ukuran sampel:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{222}{1+222(10\%)^2}$$

$$n = 99,55$$

$$n = 100 \text{ nasabah.}$$

Jadi, pada penelitian ini ukuran sampelnya dibulatkan menjadi 100 nasabah. Dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *Proportionate stratified random sampling*, yaitu pengambilan sampel menurut tingkatan secara proporsional dengan rumus Riduwan, (2018: 28).

$$n_i = N_i/N \cdot n$$

- a. PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency

$$N_i = 82 / 222 \times 100 = 37 \text{ Nasabah}$$

- b. PT. Asuransi Sunlife Syariah

$$N_i = 98 / 222 \times 100 = 44 \text{ Nasabah}$$

- c. PT. Asuransi Bumiputera Syariah

$$N_i = 42 / 222 \times 100 = 19 \text{ Nasabah}$$

Keterangan :

$n_i$  = jumlah sampel menurut stratum

$n$  = jumlah sampel seluruhnya

$N_i$  = Jumlah populasi menurut stratum

$N$  = jumlah populasi seluruhnya

Dari hasil pemaparan diatas maka peneliti akan menyebarkan 37 angket di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency 44 angket pada PT. Asuransi Sunlife Syariah serta 19 angket pada PT. Asuransi Bumiputera Syariah.

### **E. Sumber Data**

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data-data yang konkrit yaitu data primer dan data sekunder yang benar-benar mendukung dalam mengumpulkan data, adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti (Suryani dan Hendryadi, 2015:173). Adapun data primer dalam penelitian ini adalah berupa sumber pertama, baik dari sumber individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang disebarakan langsung kepada para nasabah asuransi syariah di Kota Pekanbaru.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain dan biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Suryani dan Hendryadi, 2015:186). Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari literatur-literatur yang berhubungan dengan asuransi syariah, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, juga dokumentasi yang berkaitan dengan Undang-Undang tentang Asuransi Syariah.

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah

- a. Kuesioner (angket) yaitu rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian

dikirim kepada responden untuk diisi. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan ke peneliti. Bungin, (2013 : 130).

- b. Dokumentasi, yaitu cara yang biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan. Sanusi, (2014 : 114).

### **G. Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Pengolahan data secara umum dilaksanakan melalui tahap memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*) dan proses pembeberan (*tabulating*). Bungin, (2013: 174-178).

- a. Penyuntingan (*Editing*), yaitu mengoreksi data penelitian yang telah dikumpulkan. Dalam teknik ini penulis mengadakan pemeriksaan terhadap data-data yang sudah terkumpul kemudian dikelompokkan.
- b. Pengkodean Data (*Coding*), yaitu memberikan tanda, kode atau tanda lainnya terhadap data yang dikategorikan sama. Dalam proses ini penulis memberikan kode atau tanda terhadap data yang telah terkumpul dan di cek sesuai penelitian.
- c. Pentabulasian (*Tabulating*), yaitu menyusun hasil dari angket tentang penelitian yang dimaksud, kemudian dituangkan dalam bentuk tabel.

### **H. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi adalah penyusunan suatu data mulai dari terkecil sampai terbesar yang membagi banyaknya data kedalam

beberapa kelas. Kegunaan data yang masuk dalam distribusi frekuensi adalah untuk memudahkan data dalam penyajian, mudah dipahami dan mudah dibaca sebagai bahan informasi. Riduwan,( 2015: 66)



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency

Pada tanggal 27 Juli 1993 dibentuknya tim pembentukan Asuransi Takaful Keluarga Indonesia (TEPATI). Tim ini merupakan perwakilan dari Yayasan Abadi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia dan Asuransi Jiwa Tugu Mandiri. Dalam tim ini diikutsertakan beberapa beberapa pejabat dari Departemen Keuangan RI.

Salah satu perjalanan awal, lima orang dari anggota TEPATI berkunjung ke Malaysia melakukan studi banding pada tanggal 7-10 September 1993. Malaysia adalah negara ASEAN pertama yang mempraktekkan asuransi berlandaskan prinsip syariah yakni sejak Agustus 1985, di Malaysia asuransi syariah dikelola oleh Takaful Malaysia.

Setelah melakukan berbagai persiapan, termasuk sebuah seminar nasional di hotel Indonesia akhirnya berdirilah PT. Syarikat Takaful Indonesia (PT.STI) sebagai  *Holding Company*  pada tanggal 24 Februari 1994. Tugas  *Holding Company*  selanjutnya dalah untuk modal ventura, penggadaan dan sebagainya. Fungsi utama PT. Syarikat Takaful Indonesia (PT.STI) mendirikan dua anak perusahaan yaitu PT. Takaful Keluarga dan PT. Asuransi Takaful Umum.

Dengan terus berkembangnya sistem ekonomi perbankan dan perasuransian maka berdirilah PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau

Agency Representative Office Riau Agency Pekanbaru di Perkantoran Grand Sudirman Blok D 2 Jalan Setia Maharaja / Parit Indah Pekanbaru, pada tanggal 21 Februari 2014 yang sekarang beralamat kan di Gedung IKMI Pekanbaru jalan Todak. Diresmikan oleh Direksi Takaful Bapak Ronny Iskandar, Manajer Area Sumatera bapak Suswanto dan bapak Wali Kota Pekanbaru Bapak Ayat Cahyadi. Asuransi Takaful Keluarga dipimpin oleh Ibu Dewi Hartati dan awalnya dibantu oleh dua *team leader* yaitu Ibu Wirda Ningsih dan Ibu Mirna Nelli yang menjabat sebagai *Takaful Supervisor Marketing* (TSM).

**a. Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency**

1) Visi PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency

Menjadikan asuransi terkemuka di seluruh Indonesia dengan menawarkan jasa asuransi dan keuangan syariah kompreherensif.

2) Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency

Bertekad memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko bagi umat dengan menawarkan jasa takaful dan keuangan syariah yang dikelola secara profesional, adil, tulus dan amanah.

**b. Produk PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency**

Adapun Produk-produk Asuransi Takaful Keluarga sebagai berikut:

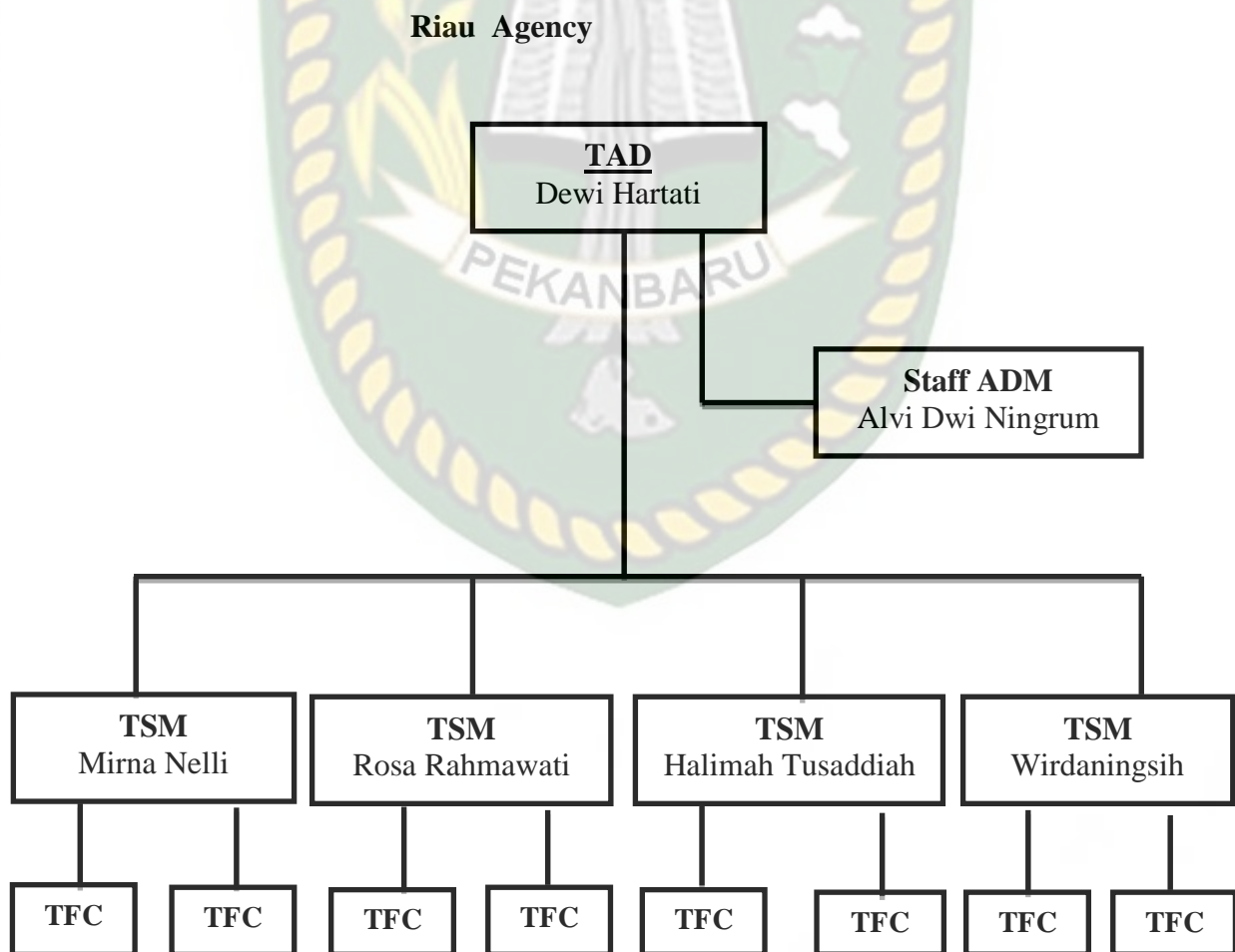
- a) Takaful Dana Pendidikan
- b) Takafulink Salam
- c) Takaful Kesehatan Individu

- d) Takaful Kecelakaan Diri .
- e) Takaful Al-Khairat Individu

**c. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency**

Struktur organisasi dibentuk untuk membantu mengembangkan kerjasama dalam mempersiapkan satu rangka pekerjaan sehingga setiap anggota dapat bekerjasama secara efektif dan efisien. Berikut ini struktur organisasi kantor PT. Asuransi Takaful Keluarga.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga RO.**



Sumber : PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency 2020



Berikut beberapa uraian *Job Description* kantor Asuransi Takaful Keluarga:

1). TAD ( *Takaful Agency Director* )

Adapun tanggung jawab TAD :

- a). Terlaksananya operasional kantor sesuai dengan ketentuan.
- b). Menjaga semua aset perusahaan.
- c). Terlaksananya fungsi pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah.
- d). Melakukan koordinasi dengan ADM, TSM, dan TFC.
- e). Memberdayakan dan melakukan penilaian SDM dibawah koordinasi.
- f). Melakukan pencapaian target nasabah setiap bulannya.
- g). Melaksanakan pengontrolan tagihan pembayaran.

2). Staff ADM (Administrasi)

Adapun tanggung jawab staff ADM

- a). Mencatat pemasukan dan pengeluaran premi nasabah.
- b).Mencatat segala hal yang berhubungan dengan kepentingan perusahaan.
- c). Mencatat pembukuan ringan, agenda perusahaan serta surat keluar dan surat masuk.
- d). Serta kegiatan lain mencakup kegiatan perusahaan secara teknis.

3). TSM (*Takaful Supervisor Marketing*)

Adapun tanggung jawab TSM

- a). Bertanggung jawab dalam hal penguasaan produk dan segala hal peraturan yang telah ditetapkan.

- b).Memberikan penjelasan dan edukasi secara jelas kepada calon tertanggung yang berkenaan dengan produk asuransi.
  - c).Melayani dan membantu nasabah dalam hal yang berkaitan dengan asuransi, seperti pengajuan klaim asuransi.
  - d).Memberikan konsultasi ataupun membantu mencari solusi untuk nasabah jika terdapat masalah.
- 4). TFC ( *Takaful Financial Consultat* )

Adapun tanggung jawab dari TFC

- a). Terselenggaranya operasional kantor
- b). Melakukan pencapaian target
- c). Melaksanakan koordinasi dari STM
- d). Melakukan pelayanan terbaik kepada nasabah dan calon nasabah.
- e). Melakukan *Up-date* data dan profil nasabah.
- f). Mendapatkan calon pemegang polis atau nasabah sebanyak banyaknya.
- g). Dapat dipercaya, baik oleh perusahaan maupun masyarakat.

**d. Sarana dan Prasarana PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency**

Perusahaan tidak akan bisa beroperasi dengan baik apabila tidak memiliki sarana dan prasarana yang tidak memadai. Adapun sarana dan prasarana PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.1 : Sarana dan Prasarana PT. Asuransi Takaful Keluarga RO.  
Riau Agency**

No.	Jenis	Jumlah	Kondisi
1	Gedung	1	Baik
2	Ruang Tunggu (Tamu)	1	Baik
3	AC	3	Baik
4	Toilet	5	Baik
5	Ruang Pimpinan	1	Baik
6	Komputer	1	Baik
7	Printer	1	Baik
8	Ruangan Aula	1	Baik
9	Ruangan Rapat	1	Baik
10	Musholla	1	Baik
11	Kipas Angin	1	Baik
12	Laptop	2	Baik
13	Tempat Parkir	1	Baik

Sumber : PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency, 2020

## 2. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Bumiputera Syariah

Asuransi Bumiputera Syariah adalah perusahaan asuransi jiwa tertua dan pertama kali didirikan di Indonesia. Asuransi ini didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 oleh seorang guru bernama M. Ng. Dwidjosewojo dan dibantu oleh dua orang guru lain yakni MKH. Suebroto dan M. Adimidjojo. Adapun gagasan pembentukan perusahaan asuransi jiwa ini, yaitu keprihatinan yang sangat mendalam terhadap keadaan guru bumiputera.

Pemegang polis adalah pihak yang memiliki wewenang untuk memegang polis yang telah disetujui, serta pemegang polis wajib memberikan informasi data pribadi yang akurat dan benar, serta membayar premi sesuai dengan perjanjian.

Kantor Cabang Asuransi Jiwa Syariah diresmikan pada tanggal 12 April 2007 oleh direktur utama sesuai dengan Surat Keputusan Direksi No.SK.B/DIR/PMS/2006.

**a. Visi dan Misi PT. Asuransi Bumiputera Syariah**

1). Visi

Bumiputera Ingin Menjadi Asuransinya Bangsa Indonesia

2). Misi

Menjadikan Perusahaan yang Senantiasa Berada Dipikiran dan Dihati Masyarakat dengan :

- Memelihara Keberadaan perusahaan Sebagai Perjuangan Bangsa Indonesia.
- Mengembangkan koperasi yang menerapkan prinsip dasar Gotong Royong.

**b. Produk-Produk PT. Asuransi Bumiputera Syariah**

1) Asuransi Perorangan

- Produk Mitra Pendidikan.
- Produk Mitra Tabungan Dana Haji.

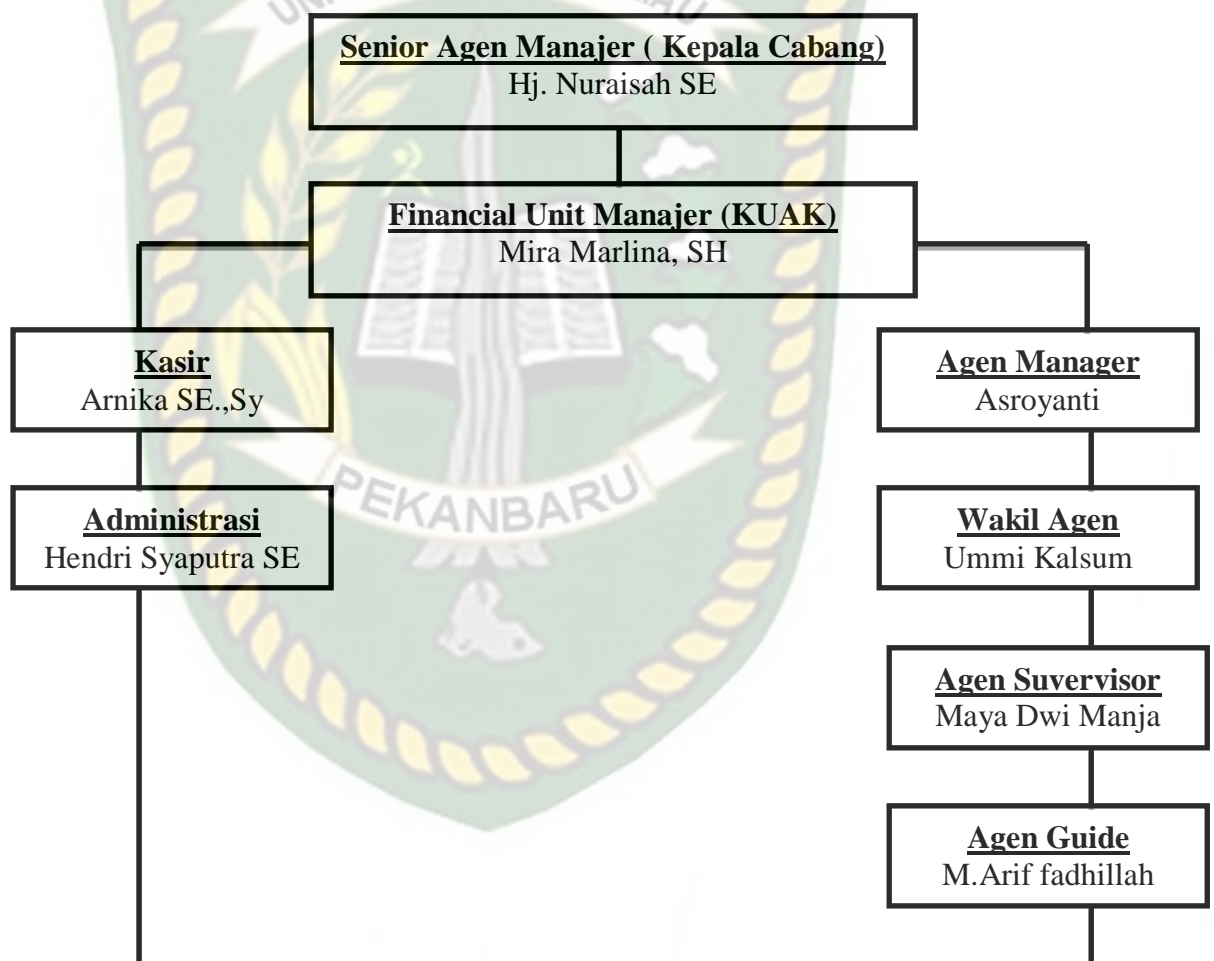
2) Asuransi Kumpulan

- Produk Asuransi Berjangka
- Produk Asuransi Pembiayaan (Kredit).

### c. Struktur Organisasi PT. Asuransi Bumiputera Syariah

Struktur organisasi dibentuk untuk membantu mengembangkan kerjasama dalam mempersiapkan satu rangka pekerjaan sehingga setiap anggota dapat bekerjasama secara efektif dan efisien. Berikut ini struktur organisasi PT. Asuransi Bumiputera Syariah :

**Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Asuransi Bumiputera Syariah**



Sumber : PT. Asuransi Bumiputera Syariah 2020

Berdasarkan struktur organisasi dari di atas, berikut penulis akan mendeskripsikan beberapa *Job Description* pada kantor tersebut :

1). Tugas seorang Senior Agen Manajer, Financial Unit Manajer :

- a). Memeriksa dan menandatangani polis
- b). Melakukan aktiving marketing
- c). Mengawasi dan terus memberikan motivasi kepada agen-agen dibawahnya.
- d). Memanagemen team agar mencapai angka penjualan minimum.
- e). Mengembangkan keilmuan dan skil masing-masing.

2). Tugas dari Agen Manager

- a). Memenuhi segala instruksi dari atasan
- b). Memberikan masukan dan saran maupun permasalahan kepada atasan mengenai teknik *underwriting* kantor.
- c). Melaksanakan *survei* resiko.

3). Tugas dari Kasir

- a). Melakukan *Cross Cek* biaya Perawatan dan Kartu Jaminan
- b). Melakukan Transaksi Pembayaran pada *Billing Sistem*.

4). Tugas dari Administrasi

- a). Memilah pos, surat.
- b). menjawab dan menerima telepon, pengetikan dokumen, surat menyurat, offline ataupun online.
- c). memesan persedian kantor, membuat agenda kantor, menyapa dan menanggapi klien, dan mengelola buku harian.

5). Tugas dari Agen Suvervisor dan Agen Guide

- a). Mengatur Staff bawahan

- b). Menerangkan *Job Description* dengan baik.
- c). Melakukan *Brifing* atau pengarahan pada staff.
- d). Mengontrol dan mengevaluasi serta memberikan motivasi.

#### a. Sarana dan Prasarana PT. Asuransi Bumiputera Syariah

Suatu perusahaan tidak dapat berjalan dengan semestinya apabila tidak memiliki sarana dan prasarana yang tidak memadai. Adapun sarana dan prasarana dpada PT. Asuransi Bumiputera Syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.2 : Sarana dan Prasarana PT. Asuransi Bumiputera Syariah**

No.	Jenis	Jumlah	Kondisi
1	Gedung	1	Baik
2	Ruang Tunggu (Tamud)	1	Baik
3	AC	4	Baik
4	Kamar Mandi	2	Baik
5	Ruang Pimpinan	1	Baik
6	Komputer	5	Baik
7	Printer	3	Baik
8	Loket Pembayaran	1	Baik
9	Tempat Parkir	1	Baik
10	Kipas Angin	1	Baik
11	Internet ( Wifi )	1	Baik

Sumber : PT. Asuransi Bumiputera Syariah, 2020

### 3. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Sunlife Syariah

Sun Life Financial adalah perusahaan keuangan internasional terkemuka di dunia yang menyediakan beragam produk manajemen

kekayaan dan perlindungan serta pengelolaan keuangan untuk para nasabahnya, baik individu maupun korporasi. Sun Life Financial hadir di Indonesia pada tahun 1995 dengan terus melakukan berbagai perubahan dalam meningkatkan pelayanannya. Dengan mengambil logo visual “Matahari dan Bumi”, Sun Life Financial bertekad mewujudkan filosofi dari logo tersebut yakni menyinari, menghimpun energi, menciptakan pertum buhan, terencana dan menepati janji.

Dalam memperluas pangsa pasar asuransi ini terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan dengan membuka kantor cabang di wilayah kota besar yang tersebar di seluruh Indonesia diantaranya: Jakarta, Medan, Pekanbaru, Batam, Banda Aceh, dll. PT. Sunlife Financial Indonesia merupakan anak perusahaan dari *Sunlife Financial Group of Companies* yang merupakan penyedia jasa keuangan internasional yang memiliki berbagai macam produk dan servis untuk perlindungan dan akumulasi kekayaan bagi keluarga dan perusahaan. Berdiri sejak 1871, Sunlife Financial dan kerabat-kerabatnya beroperasi di pasar-pasar utama dunia termasuk Canada, Amerika, Inggris, Hongkong, Philifina, Jepang, India, Bermuda, dan Indonesia.

Di bulan Desember tahun 2010, PT. Sunlife Financial Indonesia dengan resmi membuka bisnis dalam konsep syariah dan membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan produk asuransi syariah. Asuransi Sunlife Financial Indonesia terus melaksanakan sosialisasi terhadap nasabah untuk menerima pemahaman yang jelas mengenai konsep



syariah yang dilaksanakan oleh konsultan keuangan, juga memberikan pelatihan dan sertifikasi syariah kepada agen serta karyawan.

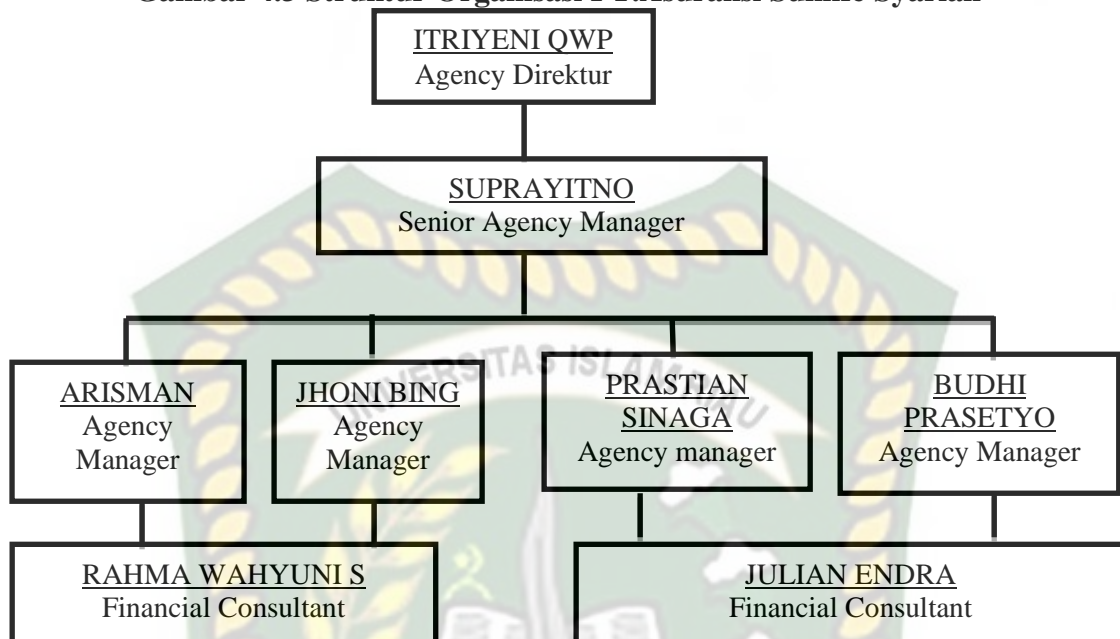
**a. Visi dan Misi PT. Asuransi Sunlife Syariah**

- Visi yang dimiliki PT. Asuransi Sunlife Syariah adalah menjadi salah satu dari Lima Perusahaan asuransi jiwa terbesar di Indonesia.
- Misi yang dimiliki PT. Asuransi Sunlife Syariah yaitu membantu keluarga Indonesia mencapai kesejahteraan dengan keamanan finansial. Dengan nilai-nilai, Integritas, Keterikatan, Berfokus pada nasabah, Sempurna, Nilai dan Inovasi.

**b. Struktur Organisasi PT. Asuransi Sunlife Syariah**

Di dalam suatu organisasi baik pemerintahan maupun swasta, harus memiliki struktur organisasi yang disusun sesuai dengan keadaan yang berlaku pada perusahaan tersebut, bertujuan untuk membantu mengembangkan kerjasama dalam mempersiapkan dasar pekerjaan sehingga setiap anggota mampu bekerjasama secara efisien dan efektif. Berikut struktur organisasi PT. Asuransi Sunlife Syariah.

**Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT.Asuransi Sunlife Syariah**



Sumber : PT. Asuransi Sunlife Financial Syariah Pekanbaru, 2020

Berdasarkan struktur organisasi di atas, berikut ini penulis akan mendeskripsikan beberapa *Job Description* pada kantor tersebut :

1). Agency Direktur

- a). Memimpin pelaksanaan pengurusan perseroan untuk kepentingan dan tujuan perseroan.
- b). menjadi koordinator dari seluruh anggota Direksi yang lain dalam melaksanakan tugas dan wewenang direksi yang ditetapkan.
- c). Anggaran dasar membawahi Divisi Sekretariat Perusahaan dan Divisi Satuan Pengawasan Intern.

2). Senior Agency Manajer

- a). Mengawasi dan terus memberikan motivasi kepada agen-agen dibawahnya.

- b). Bertanggung jawab dalam hal penguasaan produk dan segala hal peraturan yang telah ditetapkan.
  - c). Memberikan penjelasan dan edukasi secara jelas kepada calon tertanggung yang berkenaan dengan produk asuransi.
  - d). Melayani dan membantu nasabah dalam hal yang berkaitan dengan asuransi, seperti pengajuan klaim asuransi.
- 3). Agency Manager
- a). Merekrut agen-agen baru.
  - b). Mengawasi dan terus memberikan motivasi kepada agen-agen dibawahnya.
  - c). Memanajemen team agar mencapai angka penjualan minimum.
  - d). Mengembangkan keilmuan dan skil masing-masing.
- 4). Financial Consultant
- a). Terselenggaranya operasional kantor
  - b). Melakukan pencapaian target
  - c). Melaksanakan koordinasi dari Senior Agency Manager.
  - d). Melakukan pelayanan terbaik kepada nasabah dan calon nasabah.
  - e). Melakukan perbaharuan data dan profil nasabah.
  - f). Mendapatkan calon pemegang polis atau nasabah sebanyak banyaknya.

### c. Sarana dan Prasarana PT.Asuransi Sunlife Syariah

Perusahaan tidak dapat berjalan dengan semestinya apabila tidak mempunyai sarana dan prasarana yang tidak memadai. Adapun sarana dan prasarana PT. Asuransi Sunlife Syariah dapat dilihat di tabel berikut:

**Tabel 4.3 : Sarana dan Prasarana PT. Asuransi Sunlife Syariah**

No.	Jenis	Jumlah	Kondisi
1.	Gedung	1	Baik
2.	Ruang Tunggu	1	Baik
3.	AC	7	Baik
4.	WC	3	Baik
5.	Ruang Pimpinan	1	Baik
6.	Ruang Training	1	Baik
7.	Ruang Ujian Lisensi	1	Baik
8.	Resepsionis	1	Baik
9.	Tempat Parkir	1	Baik
10.	Komputer	7	Baik
11.	Printer	3	Baik
12.	Lemari penyimpanan dokumen	2	Baik
13.	Lemari Penyimpan Reward	1	Baik

Sumber : PT. Asuransi Sunlife Syariah, 2020

#### **d. Produk PT. Asuransi Sunlife Syariah**

PT. Asuransi Sunlife Syariah mempunyai berbagai jenis produk asuransi diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Asuransi BHS ( Briliance Hasanah Sejahtera)
2. Asuransi BHFP ( Briliance Hasanah Fortune Plus)
3. Asuransi B-One ( Briliance Hasanah Protection Plus)
4. Asuransi Briliance Amanah Sejahtera
5. Asuransi Briliance Hasanah Maxima
6. Asuransi Sun Medical Platinum Syariah

## B. Deskripsi Data

### 1. Identitas Responden

Berdasarkan penyebaran kuesioner dengan secara langsung sebanyak 37 responden pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency, 44 responden pada PT. Asuransi Sunlife Syariah, dan 19 responden pada PT. Asuransi Bumiputera Syariah yang merupakan nasabah asuransi syariah di kota Pekanbaru. Dapat diketahui identitas responden yang dikelompokkan menurut jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, jenis rekening asuransi yang dimiliki, dan lama menjadi nasabah asuransi syariah, dapat dilihat pada tabel identitas responden dan penjelasannya.

#### a. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Berikut ini dapat dilihat tabel identitas responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4.4 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Asuransi Takaful Keluarga		Asuransi Bumiputera		Asuransi Sunlife		Jumlah
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	
Laki-laki	12	32,4	11	57,9	24	54,5	47
Perempuan	25	67,6	8	42,1	20	45,5	53
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan Angket 2020

Dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin Perempuan lebih banyak menjadi nasabah di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency yaitu berjumlah 25 orang atau sekitar 67,6 %. Sementara di PT. Asuransi Bumiputera syariah responden laki-laki

lebih banyak menjadi nasabah yaitu berjumlah 11 orang atau sekitar 57,9 %. Dan di PT. Asuransi Sunlife Syariah responden laki-laki lebih banyak menjadi nasabah yaitu berjumlah 24 orang atau sekitar 54,5%.

#### b. Identifikasi Responden Berdasarkan Umur

Berikut ini dapat dilihat tabel karakteristik responden berdasarkan umur:

**Tabel 4.5 : Responden Berdasarkan Umur**

Umur Responden	Asuransi Takaful Keluarga		Asuransi Bumiputera		Asuransi Sunlife		Jumlah
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	
<17 Tahun	0	0	0	0	0		0
17-29 Tahun	35	94,6	3	15,8	6	13,7	44
30-39 Tahun	1	2,7	3	15,8	9	20,4	13
40-49 tahun	1	2,7	9	47,4	23	52,2	33
>50 Tahun	0	0	4	21	6	13,7	10
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan Angket 2020

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa umur 17-29 tahun lebih banyak menjadi nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency yaitu berjumlah 35 orang atau sekitar 94,6%. Namun umur 40-49 tahun lebih banyak menjadi nasabah pada PT. Asuransi Bumiputera Syariah yaitu berjumlah 9 orang atau sekitar 47,4% begitupun di PT. Asuransi Sunlife Syariah yaitu berjumlah 23 orang atau sekitar 52,2%.

### c. Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut ini dapat dilihat tabel karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir:

**Tabel 4.6 : Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Asuransi Takaful Keluarga		Asuransi Bumiputera		Asuransi Sunlife		Jumlah
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	
SD/MI	0	0	0	0	0	0	0
SMP/ MTS	0	0	0	0	0	0	0
SMA/ SMK	25	67,6	9	47,4	30	68,2	64
Diploma	3	8,1	3	15,8	2	4,5	8
Sarjana	9	24,3	7	36,8	12	27,3	28
Pasca Sarjana	0	0	0	0	0	0	0
Total	37	100	19	100	44	100	100

Sumber : Data Olahan Angket 2020

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang menggunakan produk di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency diketahui responden paling banyak dengan tingkat pendidikan tamatan SMA/SMK dengan jumlah 25 orang atau 67,6%, begitu juga di PT. Asuransi Bumiputera Syariah dan PT. Asuransi Sunlife Syariah jumlah responden dengan tingkat pendidikan tamatan SMA/SMK yaitu masing-masing berjumlah 9 nasabah atau 47,4% dan berjumlah 30 nasabah atau sekitar 68,2%.

#### d. Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini dapat dilihat tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan:

**Tabel 4.7 : Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Asuransi Takaful Keluarga		Asuransi Bumiputera		Asuransi Sunlife		Jumlah
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	
Pelajar/Mahasiswa	24	64,9	0	0	2	4,6	26
PNS	0	0	1	5,3	1	2,3	2
Pegawai Swasta	0	0	6	31,6	4	9,1	10
TNI/POLRI	0	0	0	0	0	0	0
Wiraswasta	0	0	8	42,1	31	70,4	39
Lain-lain	13	35,1	4	21	6	13,6	23
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan Angket 2020

Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan pelajar/ mahasiswa lebih banyak memilih PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency yaitu berjumlah 24 orang atau 64,9%. Namun responden dengan pekerjaan Wiraswasta lebih banyak memilih PT. Asuransi Bumiputera Syariah dan PT. Asuransi Sunlife Syariah yaitu masing-masing berjumlah 8 orang atau 42,1% dan 31 orang atau sekitar 70,4%.



### e. Identifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan

Berikut ini dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan penghasilan:

**Tabel 4.8 : Responden Berdasarkan penghasilan**

Tingkat Penghasilan ( Rp)	Asuransi Takaful Keluarga		Asuransi Bumiputera		Asuransi Sunlife		Jumlah
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	
<.3.000.000	36	97,3	0	0	22	50	58
3.000.000-10.000.000	1	2,7	16	84,2	12	27,3	29
10.000.000	0	0	3	15,8	10	22,7	13
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan Angket 2020

Dari tabel 4.8 diketahui nasabah yang memilih PT.Asuransi Takaful Keluarga sebagian besar berpenghasilan Rp. <3.000.000, yaitu berjumlah 36 orang atau sekitar 97,3% begitu juga dengan PT.Asuransi Sunlife Syariah berjumlah 22 orang atau sekitar 50%. Namun pada PT.Asuransi Bumiputera sebagian nasabah dengan penghasilan Rp.3.000.000-10.000.000 yaitu berjumlah 16 orang atau sekitar 84,2%.

### f. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Rekening Asuransi yang dimiliki

Berikut ini dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan jenis Rekening Asuransi yang dimiliki.:

**Tabel 4.9 : Responden Berdasarkan Jenis Rekening Asuransi yang dimiliki**

Jenis Rekening Asuransi yang dimiliki	Asuransi Takaful Keluarga		Asuransi Bumiputera		Asuransi Sunlife		Jumlah
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	
Rekening Asuransi Syariah	25	67,6	7	36,8	27	61,4	59
Rekening Asuransi Konvensional	3	8,1	1	5,3	1	2,2	5
Rekening Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional	9	24,3	11	57,9	16	36,4	36
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan Angket 2020

Dari tabel 4.9 diketahui bahwa nasabah di PT.Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency lebih banyak menggunakan rekening asuransi syariah yaitu 25 orang atau 67,6%, begitupun dengan PT. Asuransi Sunlife Syariah yaitu sebanyak 27 orang atau sekitar 61,4%. Namun pada PT. Asuransi Bumiputera nasabah lebih banyak menggunakan rekening asuransi syariah dan asuransi konvensional yaitu 11 orang atau 57,9%.

**g. Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Asuransi Syariah**

Berikut ini dapat dilihat tabel karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah asuransi syariah.

**Tabel 4.10: Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Asuransi Syariah**

Lama Menjadi Nasabah	Asuransi Takaful Keluarga		Asuransi Bumiputera		Asuransi Sunlife		Jumlah
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)	
<1 Tahun	24	64,9	0	0	6	13,6	30
1-3 Tahun	13	35,1	1	5,3	22	50	36
4-6 Tahun	0	0	0	0	16	36,4	16
>6 Tahun	0	0	18	94,7	0	0	18
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan Angket 2020

Dari tabel 4.10 diketahui bahwa sebanyak 24 orang atau 64,9% responden menjadi nasabah selama <1 tahun di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency, sementara 18 orang atau 94,7% responden menjadi nasabah selama >6 tahun di PT. Asuransi Bumiputera. Namun di PT. Asuransi Sunlife Syariah sebanyak 22 orang atau sekitar 50% responden menjadi nasabah selama 1-3 tahun.

### C. Analisis Data

Adapun tanggapan nasabah tentang Kepuasan nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah di kota Pekanbaru adalah sebagai Berikut:

#### a. Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Asuransi Syariah Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.11 : Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan pada Pelayanan yang diberikan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru**

No.	Pernyataan	SP	(%)	P	(%)	N	(%)	TP	(%)	STP	(%)
1.	Saya puas terhadap saran yang diberikan pegawai asuransi syariah	35	35 %	55	55 %	10	10 %	0	0	0	0
2.	Saya puas terhadap kecakapan pegawai asuransi	33	33 %	62	62 %	5	5%	0	0	0	0
3.	Saya puas terhadap tingkat kualifikasi pegawai asuransi syariah	40	40 %	49	49 %	11	11 %	0	0	0	0
4.	Kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah membuat saya puas terhadap Asuransi Syariah	41	41 %	49	49 %	10	10 %	0	0	0	0

No	Pernyataan	SP	(%)	P	(%)	N	(%)	TP	(%)	STP	(%)
5.	Kepercayaan pada manajemen membuat saya puas terhadap asuransi syariah	42	42 %	51	51 %	6	6%	1	1%	0	0
6.	Saya puas terhadap biaya layanan yang ditawarkan asuransi syariah	39	39 %	54	54 %	6	6%	1	1%	0	0
7.	Saya puas terhadap jumlah cabang asuransi syariah	32	32 %	52	52 %	13	13 %	3	3%	0	0
8.	Saya puas terhadap jam buka asuransi syariah	35	35 %	46	46 %	16	16 %	3	3%	0	0
9.	Saya puas terhadap efisien dan kecepatan asuransi syariah	34	34 %	57	57 %	8	8%	1	1%	0	0
10.	Kerahasiaan data nasabah membuat saya puas terhadap asuransi syariah	44	44 %	47	47 %	9	9%	0	0	0	0
11.	Saya puas terhadap berbagai fasilitas yang ditawarkan asuransi syariah	36	36 %	59	59 %	5	5%	0	0	0	0
12.	Saya puas terhadap nama dan citra asuransi syariah	39	39 %	57	57 %	4	4%	0	0	0	0
13.	Saya puas	45	45	48	48	7	7%	0	0	0	0

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

No	Pernyataan	SP	(%)	P	(%)	N	(%)	TP	(%)	STP	(%)
14.	Saya puas terhadap furniture asuransi syariah	28	28 %	54	54 %	18	18 %	0	0	0	0
15.	Saya puas terhadap fasilitas parkir yang disediakan asuransi syariah	33	33 %	56	56 %	10	10 %	1	1%	0	0
16.	Saya puas terhadap efisien pegawai menangani masalah di telepon	37	37 %	56	56 %	7	7%	0	0	0	0
17.	Saya puas terhadap desain arsitektur asuransi syariah	37	37 %	44	44 %	16	16 %	3	3%	0	0
18.	Saya puas terhadap desain penataan internal asuransi syariah	33	33 %	51	51 %	16	16 %	0	0	0	0
19.	Saya puas terhadap iklan produk yang telah ada di asuransi syariah	30	30 %	54	54 %	16	16 %	0	0	0	0
20.	Saya puas terhadap iklan produk baru di asuransi syariah	30	30 %	52	52 %	18	18 %	0	0	0	0
21.	Saya puas	31	31	58	58	11	11	0	0	0	0

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

	terhadap konseling yang disediakan asuransi syariah.		%		%		%				
23	Saya puas terhadap ketersediaan biaya administrasi di asuransi syariah.	27	27%	64	64%	8	8%	1	1%	0	0

Sumber : Data Olahan Angket, 2020

Berdasarkan hasil rekapitulasi di atas, dapat dilihat 45% atau 45 orang nasabah merasa sangat puas dengan keramahan pegawai asuransi syariah dalam memberikan pelayanan. Namun sebanyak 3 responden atau 3% nasabah menyatakan tidak puas terhadap jumlah cabang dan jam buka asuransi syariah.

#### D. Pembahasan Hasil Temuan

##### a. Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Asuransi Syariah Kota Pekanbaru

Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian responden sangat puas dengan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu sekitar 45%. Pegawai atau karyawan memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang prima dan konsisten akan memberikan rasa puas terhadap nasabah, maka dari itu nasabah akan cenderung melakukan pembelian ulang sehingga menciptakan loyalitas nasabah.

Menurut temuan ini, sekitar 44% menunjukkan bahwa kerahasiaan data nasabah membuat nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan asuransi syariah. Sesuai dengan teori dimensi kualitas pelayanan yaitu jaminan (*assurance*) yang berarti bahwa perusahaan menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada nasabah.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa sekitar 42% responden memilih kepercayaan pada manajemen, ini menjadi hal penting yang harus diperhatikan untuk mendapat kepuasan nasabah, pegawai harus memiliki kemampuan untuk menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, agar nasabah merasa percaya dan tertarik terhadap produk yang ditawarkan oleh instansi perusahaan.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yaitu sekitar 41% yang mana DPS bertugas untuk mengawasi operasional pada asuransi syariah agar melakukan transaksi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Dalam temuan ini juga dijelaskan sekitar 40% nasabah merasa puas dengan tingkat kualifikasi dan kecakapan pegawai. Kualifikasi pegawai merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tingkat pengetahuan dan keterampilan pegawai akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Semakin tinggi pengetahuan nasabah tentang asuransi syariah, semakin puas nasabah terhadap pelayanan asuransi syariah tersebut.



Dalam temuan ini mengungkapkan sekitar 39% nasabah merasa puas terhadap nama citra asuransi syariah dan biaya layanan produk yang ditawarkan asuransi syariah, ini berarti bahwa semakin bagus citra perusahaan maka hal tersebut dapat memberikan rasa puas kepada nasabah, dan memberikan cerita positif dari mulut ke mulut sehingga hal tersebut dapat menguntungkan instansi perusahaan.

Sebagian nasabah juga merasa puas dengan efisiensi pegawai menangani masalah di telepon, yaitu sekitar 37%. Hal ini membuktikan bahwa perusahaan berhasil memberikan respon yang cepat dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, sesuai dengan teori dimensi kualitas pelayanan yaitu *responsiveness*.

Dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa 37% nasabah merasa puas terhadap desain arsitektur, desain penatan internal, dan furnitur serta 36% nasabah puas dengan fasilitas yang ditawarkan oleh asuransi syariah. Hal ini membuktikan bahwa asuransi syariah mampu berhasil membuat nasabah merasa nyaman dengan fasilitas yang menjadi salah satu faktor pendukung dalam memuaskan pelanggan. Sebagaimana teori yang mengatakan bahwa penampilan fisik fasilitas layanan perusahaan harus terlihat menarik oleh nasabah.

Nasabah juga merasa puas dengan saran yang diberikan pegawai asuransi syariah dalam memberikan layanan kepada nasabah yaitu sekitar 35%. Pegawai harus memiliki pengetahuan yang luas agar nasabah percaya terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Sebagian nasabah juga puas dengan efisiensi dan kecepatan asuransi syariah dalam menyelesaikan transaksi yaitu sekitar 34%. Hal ini sesuai dengan teori dimensi kualitas layanan yaitu daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan nasabah dengan segera.

Dalam temuan ini juga dijelaskan 33% nasabah merasa puas dengan ketersediaan dana di asuransi syariah. Sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa di asuransi syariah tersedia dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat, sehingga dapat memudahkan nasabah untuk mencairkan dana dengan syarat yang mudah.

Nasabah juga merasa puas terhadap konseling yang disediakan asuransi syariah yaitu sekitar 31%. Hal ini membuktikan bahwa pegawai memiliki sifat empati kepada nasabah yaitu mampu memahami masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah, dan memberikan perhatian personal serta pemahaman atas kebutuhan individual nasabah.

Dalam temuan ini dijelaskan bahwa 30% nasabah juga merasa puas dengan iklan produk baru di asuransi syariah, dan juga dengan iklan produk yang sudah ada.

Namun, dalam temuan ini perlu diketahui bahwa ada beberapa hal yang membuat nasabah kurang puas dengan pelayanan di asuransi syariah diantaranya yaitu, sebanyak 3%. Nasabah tidak puas dengan jumlah cabang asuransi syariah, 3% nasabah juga tidak puas terhadap jam buka asuransi syariah.

Dan juga sekitar 1% nasabah tidak puas dengan fasilitas parkir yang disediakan dan ketersediaan biaya administrasi di asuransi syariah. Sehingga seharusnya memperhatikan untuk memperbaiki aspek-aspeknya agar nasabah tidak beralih menggunakan jasa pembiayaan lainnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa terdapat lima aspek pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan nasabah asuransi syariah tertinggi yaitu keramahan pegawai dalam memberikan layanan kepada nasabah, kerahasiaan data nasabah, kepercayaan terhadap manajemen, kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah (DPS), serta tingkat kualifikasi dan kecakapan pegawai.

Disamping itu penelitian ini juga menemukan lima aspek pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan nasabah terendah yaitu, jumlah cabang dari asuransi syariah, fasilitas parkir yang disediakan oleh asuransi syariah, jam buka asuransi syariah, biaya administrasi di asuransi syariah serta furnitur asuransi syariah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya yang membahas tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru, maka penelitian ini menemukan bahwa lima aspek pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan nasabah asuransi syariah tertinggi yaitu keramahan pegawai dalam memberikan layanan kepada nasabah, kerahasiaan data nasabah, kepercayaan terhadap manajemen, kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah (DPS), serta tingkat kualifikasi dan kecakapan pegawai.

Selain itu juga ditemukan lima aspek pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan nasabah terendah yaitu, jumlah cabang dari asuransi syariah, fasilitas parkir yang disediakan oleh asuransi syariah, jam buka asuransi syariah, biaya administrasi di asuransi syariah serta furnitur asuransi syariah.

#### **B. Saran**

Beberapa saran yang dapat penulis berikan diantaranya sebagai berikut :

1. Perusahaan bisa meningkatkan kepuasan nasabah dengan memperhatikan jam buka di asuransi syariah yaitu dengan konsisten untuk membuka perusahaann sesuai jam operasional yang telah ditentukan.

2. Perusahaan sebaiknya memperhatikan segala macam sarana dan prasarana yang disediakan untuk nasabah asuransi syariah khususnya di PT.Asuransi Sunlife Syariah untuk menyediakan fasilitas parkir yang nyaman untuk memudahkan dan memberikan rasa puas terhadap nasabah.ataupun memindahkan lokasi perusahaan ke tempat yang lebih strategis.
3. Perusahaan diharapkan senantiasa terus menerus melakukan perbaikan-perbaikan serta memberikan pelayanan yang prima sehingga kepuasan nasabah tetap terjaga dan semakin membaik untuk kedepannya. Dengan cara meningkatkan kualitas keramahan pegawai dalam memberikan saran dan masukan kepada nasabah, sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan pelayanan yang sangat baik dan konsisten akan memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga nasabah akan cenderung melakukan pembelian ulang menciptakan kelayakan nasabah.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### BUKU :

- Al-Qur'an, Departemen Agama RI, 2016, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahan*, Maghfirah Pustaka, Jakarta.
- Abdulkadir, Muhammad, 2006, *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- AM, Hasan Ali, 2004, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Kencana, Jakarta.
- Arifin, Zainal, 2014, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Bungin, Burhan, 2013. *Metode penelitian kuantitatif*, Fajar Inter Pratama Offset, Jakarta.
- Dewi, Gemala, 2007, *Aspek-aspek hukum dalam Perbankan dan perasuransian Syariah Indonesia*, Kencana Perdana Group, Jakarta.
- Endar, Sugiarto, 2008, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Pustaka Utama Gramedia, Jakarta.
- Husain, Syhatah, 2006, *Asuransi Dalam Perspektif Syariah*, Amzah, Jakarta.
- Idri. 2015. *Hadis Ekonomi*. Prenamedia Group, Jakarta.
- Irawan, H. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke 13. Jilid, Erlangga Cetakan PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Misbahuddin, Iqbal Hasan. 2014. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

- Moenir, H.AS,2008, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Muslehuddin, Mohammad, 1995, *Asuransi Dalam Islam*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, M. N, 2009, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Rangkuti, Freddy, 2004, *Manajemen Persediaan Aplikasi di Bidang Bisnis*, PT.Grafindo Persada, Jakarta.
- Riduwan, 2015, *Dasar-Dasar Statistika*, Alfabeta, Bandung.
- Sanusi, Anwar, 2011, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Suhendi, Hendi 2005, *Asuransi Takaful dan Teoritis Praktik*, Pustaka Mimbar, Bandung
- Sula, Muhammad Syakir, 2016, *Asuransi Syariah (life and general) Konsep dan Sistem Operasional*, Gema Insani Press, Jakarta.
- Suryani dan Hendryadi, 2015, *Metode Riset Kuantitatif Teri dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Prenadamedia Group, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. C.V Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, 2011, *Service Managemen*, Edisi Pertama. Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Yoeti, Oka , 2014, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Angkasa, Bandung.
- Zainudin, Ali, 2008, *Hukum Asuransi Syariah*, Sinar Grafika, Jakarta.

### **SKRIPSI :**

- Ade Irma Suryani S, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang

Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Pekanbaru.

Rati Puspita, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Pekanbaru.

#### **JURNAL :**

Bakhri, Boy S, 2011, Sistem Ekonomi Islam Dalam Perbandingan , *Jurnal Al-Hikmah*, Vol 8 No.1 Halaman 43.

Effendi, Arif 2016, Asuransi Syariah di Indonesia ( Studi Tentang Peluang kedepan Industri Asuransi Syariah), *Wahana Akademika*, Vol 3 No.2 Halaman 73.

Hamzah, Zulfadli dan Purwati, Astri Ayu, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, *Jurnal of Economic Business and accounting*, Vol 3 No.1 Halaman 99.

Jum'yah, dan Syarfan, La Ode, 2018, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Memilih Berbelanja Fashion (Pakaian) Pada Online Shop Lazada, *Jurnal Valuta*, Vol 4 No.1 Halaman 63.

Naser, Kamal, Ahmad Jamal, Khalid Al-Khatib , 1999, Islamic Banking : A Study of Customer Satisfaction and Preferences in Jordan, *International Journal of Bank Marketing*.

Naser, Kamal, Athmar Al Salem Rana Nuseibeh, 2013, Costumer Awerences and Satisfication of islamic Banking Product and Services : Evidance from the Kuwait Finance House (Note1), *International Journal of Marketing Studies* , Vol 5 , No.6.

Suriani, lilis dan Sidabutar, Odor Juliana, 2019, Kualitas Pelayanan dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka ddi



Perpustakaan Soeman Hs, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 3 No. 2  
Halaman 192.

Zulkifli, 2018, Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada  
PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian  
Soebrantas, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol. 1 No. 1 Halaman 2.

**DOKUMENTASI :**

Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI /X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi  
Syariah. Diakses Pada Tanggal 27 Juni 2020.

Undang-Undang No 2/1992 Tentang Usaha Perasuransian Bab 1 Pasal 1.

Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Nasabah.

**INTERNET :**

<http://pekanbaru.go.id/p/hal/sejarah-pekanbaru>