

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Perekonomian saat ini tidak dipungkiri bahwa persaingan antara perusahaan semakin kuat. Berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk menjadikan daya saing yang tinggi dan unggul dalam dunia bisnis ekonomi. Persaingan antara perusahaan tersebut tidak kecuali dengan perusahaan jasa asuransi. Semakin maraknya perusahaan asuransi di Indonesia membuat pesaing sangat ketat untuk membuat eksistensinya di dunia peransuransian. Selain itu tidak dipungkiri sebagai makhluk hidup manusia membutuhkan perlindungan sewaktu-waktu ketika dia berada dimana saja dan bahkan diwaktu kapanpun.<sup>1</sup> Sehingga kebutuhan akan jasa perasuransian makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti resiko kematian, atau dalam menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai resiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya.<sup>2</sup>

Salah satu perusahaan asuransi yang masih eksis hingga saat ini adalah PT Asuransi Bumiputera. PT Asuransi Bumiputera atau lebih dikenal sebagai Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah atas prakarsa seorang guru sederhana bernama M. Ng Dwidjosewojo seorang

---

<sup>1</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah; Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), h. 114.

<sup>2</sup> Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) , h. 1.

Sekretaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus sekretaris pengurus besar Budi Utomo.<sup>3</sup>

Gagasan pendirian perusahaan asuransi jiwa ini, terdorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru Bumiputera (pribumi) di mana saat itu statusnya jauh dibawah guru-guru Belanda. Sehingga kesejahteraan para guru pribumi sangat kurang terjamin apalagi di masa tua atau pension mereka. Ia mencetuskan gagasannya pertama kali dalam konggres Budi Utomo tahun 1910. Kemudian baru terealisasi menjadi Badan Usaha sebagai salah satu keputusan konggres pertama PGHB di Magelang tanggal 12 Februari 1912. Dalam kepengurusannya M. Ng Dwidjosewojo bertindak sebagai Presiden Komisaris dan dibantu oleh M. K.H Soebroto sebagai Direktur dan M. Adimidjojo sebagai bendahara. Ketiga orang inilah yang kemudian dikenal sebagai “tiga serangkai” pendiri Bumiputera, sekaligus sebagai batu perusahaan asuransi nasional Indonesia.<sup>4</sup>

Tidak seperti perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu. Sejak awal pendirian Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan kekuasaan yang unik, yakni bentuk badan usaha “mutual” atau “usaha bersama”.

Sebagai satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk “mutual” maka di PT Asuransi Bumiputera seluruh pemegang polis adalah pemilik perusahaan. Premi yang dibayarkan ke Bumiputera sekaligus dianggap sebagai modal. Sebagai pemilik perusahaan, pemegang polis mempercayakan wakil-wakil mereka

---

<sup>3</sup> Siti Muazizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Premi terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung*, Skripsi (Tulungagung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2018), h. 56

<sup>4</sup> Siti Muazizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Premi terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung*, h. 57

di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk menentukan kebijakan, memilih dan mengangkat direksi, serta mengawasi jalannya perusahaan.

PT Asuransi Bumiputera pun merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi yang berkembang dan mampu bersaing dengan perusahaan asuransi yang lainnya. Perkembangan ini tentunya akan berdampak pada layanan. Pelayanan pada suatu lembaga yang bergerak pada bidang jasa sangatlah penting. Apalagi dalam bisnis jasa kualitas pelayanan harus menjadi perhatian, mengingat betapa pentingnya kualitas pelayanan bagi sebuah lembaga yang berkecimpung dalam dunia jasa di mana tujuannya yaitu meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan kuantitas pelayanan dapat bersaing dengan laju pertumbuhan jasa perasuransian baik yang menggunakan prinsip syariah maupun konvensional pada umumnya.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>5</sup>

Menurut Gronroos sebagaimana yang dikutip oleh Handi Irawan terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan yaitu pertama *technical quality* berhubungan dengan *outcome* suatu pelayanan. Kedua *functional quality* berhubungan dengan proses *delivery* atau bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Ketiga *image* atau reputasi dari produsen yang menyediakan jasa.<sup>6</sup>

Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan terhadap nasabah. Kepuasan nasabah bukanlah suatu hal yang asing didengar, diucapkan, dan dilaksanakan produsen atau penjual. Kepuasan nasabah sudah menjadi keharusan

---

<sup>5</sup> Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), h. 153

<sup>6</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : PT. Gramedia, 2002), h. 57

bagi perusahaan yang berorientasi pada pasar atau konsumen. Tak dapat dipungkiri bahwa tiap perusahaan yang bergerak disektor bisnis tertentu secara terus menerus berupaya agar pelanggan mereka puas, baik puas terhadap perusahaan, pelayanan, maupun terhadap produk atau mereknya. Untuk itu, selain adanya produk jasa yang ditawarkan oleh pihak asuransi, maka lembaga asuransi harus menjalin ikatan yang erat kepada nasabah yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Sebagaimana yang diharapkan oleh pihak nasabah, lembaga harus mampu menciptakan kondisi yang nyaman sehingga nasabah memiliki pengalaman yang baik terhadap pelayanan yang diberikan bukan pengalaman yang buruk.

Pengalaman yang buruk yang terjadi pada nasabah akan menimbulkan masalah yang besar untuk suatu lembaga. Hal ini terjadi karena bisa jadi ketidakpuasan akibat adanya pelayanan yang buruk akan diceritakan kepada pihak lain sehingga menimbulkan citra negatif bagi lembaga tersebut. Menurut Lupiyadi yang dikutip oleh Ariyani menjelaskan bahwa pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya yang berdampak calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing.<sup>7</sup>

Seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya harus terlebih dahulu memahami pekerjaannya terutama yang berkaitan dengan pelayanan terhadap nasabah agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang karyawan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang dikuasai sebelum melakukan tugasnya mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Dwi Aryani dan Febriana Rosinta, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17 No. 2 Tahun 2010, h. 115

<sup>8</sup> Kasmir, *Kewirausahaan Edisi Revisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012)h. 302

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi akan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan nasabahnya, dan salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Kepuasan nasabah secara individu sangat sulit dicapai karena bermacam-macam keinginan setiap nasabah. Pelayanan yang baik terhadap nasabah akan menjadi salah satu indikator peningkatan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan asuransi harus senantiasa mempunyai berbagai pendekatan untuk mendapatkan solusi yang bagus untuk nasabah.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis, PT Asuransi Bumiputera sangat mementingkan motivasi kerja karyawannya karena karyawan adalah ujung tombak keberhasilan sebuah perusahaan dan agar perusahaan dapat mencapai target yang diinginkan untuk memenuhi permintaan pasar serta menghasilkan asuransi yang berkualitas, maka perusahaan harus meningkatkan disiplin, efisien dan efektifitas kerja karyawan. PT Asuransi Bumiputera sangat menjaga kualitas dan kuantitas asuransi yang ditawarkan sehingga nasabah puas dan tidak mengeluh terhadap produk yang sudah dipercayanya. PT Asuransi Bumiputera sendiri berupaya menerapkan prinsip-prinsip ekonomi agar dapat dijabarkan dalam kehidupan secara praktis.

Untuk itu, berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “*Analisis Penerapan Pelayanan terhadap Nasabah dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan (Studi pada PT Asuransi Bumiputera Kabupaten Bone).*”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada PT Asuransi Bumiputera?
2. Bagaimana penerapan pelayanan nasabah pada PT Asuransi Bumiputera?
3. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan pelayanan nasabah pada PT Asuransi Bumiputera dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada PT Asuransi Bumiputera.
- b. Untuk mengetahui penerapan pelayanan nasabah pada PT Asuransi Bumiputera.
- c. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan pelayanan nasabah pada PT Asuransi Bumiputera dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini dapat diambil dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, adapun penjelasannya yaitu:

### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang manajemen dan ekonomi Islam, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan karyawan dalam sebuah lembaga bisnis atau perusahaan.

### b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan PT Asuransi Bumiputera untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

## ***D. Ruang Lingkup Pembahasan***

Penelitian ini membahas mengenai penerapan pelayanan nasabah pada PT Asuransi Bumiputera dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Maksud dari judul yang diangkat oleh peneliti yakni berfokus pada sistem pelayanan yang diterapkan oleh PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone terhadap nasabah serta langkah-langkah yang dilakukan dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone.

Ruang Lingkup penelitian ini mencoba menelisik bagaimana pengaruh sistem pelayanan yang diterapkan oleh PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone terhadap nasabah dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone, serta kendala-kendala yang dihadapi terkait hal ini.

### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman dalam penyusunan skripsi ini, maka sistematika pembahasan penulisannya sebagai berikut:

**BAB I** merupakan bab yang mencakup Pendahuluan, Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

**BAB II** merupakan bab yang mencakup Kajian Pustaka. Isi bab Kajian Pustaka ini adalah Kajian Penelitian Terdahulu, Kajian Teori, dan Kerangka Pikir.

**BAB III** merupakan bab yang mencakup Metode Penelitian. Isi pada bab ini adalah Jenis dan Pendekatan penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Data dan Sumber Data, Subjek dan Objek Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data

**BAB IV** merupakan bab yang mencakup Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini merupakan inti dari penelitian termasuk pembahasan gambaran umum PT Asuransi Bumiputera Kabupaten Bone yang terdiri atas sejarah berdiri, visi misi, tujuan, struktur organisasi. Selain itu, dalam bab ini juga akan menjelaskan mengenai pokok-pokok yang akan dibahas melalui penelitian atau untuk menjawab rumusan permasalahan dari penelitian ini.

**BAB V** merupakan bab yang mencakup Penutup. Bab ini berisi kesimpulan penelitian dan saran-saran yang dipandang perlu dan kata penutup dari penelitian ini. Pada bagian akhir skripsi ini juga dicantumkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran sebagai pendukung keabsahan penelitian yang dilakukan.