

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. *Simpulan***

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti paparkan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan nasabah pada PT Asuransi Bumiputera dilihat dari unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Unsur-unsur pelayanan ini terdiri dari 1) *Reliability*; 2) *Responsiveness*; 3) *Competence*; 4) *Acces*; 5) *Empathy*; 6) *Credibility*; dan *Tangible*. Ketujuh unsur pelayanan yang diterapkan oleh karyawan PT Asuransi Bumiputera dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah merupakan indikator yang dapat menunjang kualitas ataupun mutu pelayanan dan ini tetap sejalan dengan pandangan agama Islam. Unsur-unsur pelayanan ini juga menjadi bagian dari sistem pelayanan yang diterapkan oleh PT Asuransi Bumiputera sebagai bagian dari peningkatan kepuasan terhadap nasabah dalam rangka mewujudkan kesesuaian harapan nasabah, mempertahankan minat berkunjung nasabah ataupun daya tarik yang dibangun sebagai citra perusahaan.
2. Peningkatan kualitas kinerja karyawan di PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone diukur dari tiga hal yakni, hasil kerja; perilaku kerja; dan sifat pribadi karyawan. Ketiga hal ini menjadi tolak ukur dalam melihat sejauh mana kualitas kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Hasil kerja, perilaku kerja dan sifat pribadi karyawan harus senantiasa berbanding lurus dengan tujuan yang diharapkan oleh PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone, agar kualitas kinerja

yang dihasilkan dapat optimal dan maksimal. Selain itu, dalam meningkatkan kinerja karyawan di oleh PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone, arahan yang diberikan dari Kepala Cabang dan Supervisor menjadi bahan pembelajaran bagi karyawan untuk tetap berada pada rel-rel kinerjanya yang sesuai dengan visi dan misi PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone.

3. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan pelayanan terhadap nasabah ataupun dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan di PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone, dapat dilihat dari dua sisi yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang menjadi kendala dalam penerapan pelayanan terhadap nasabah ataupun dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan di PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone hadir dari sisi karyawan kantor sendiri mengenai gairah kinerja mereka yang menurun selama kondisi pandemic menimpa. Sedangkan faktor eksternal yang menjadi kendala dalam penerapan pelayanan terhadap nasabah ataupun dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan di PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone dipengaruhi oleh pelanggan atau calon nasabah yang kadang tiba-tiba tidak melanjutkan kontrak untuk menggunakan produk atau menunggak dalam pembayaran.

**B. Implikasi**

Setelah memperhatikan beberapa kesimpulan tersebut, maka dapat dikemukakan implikasi penelitian sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Cabang dan karyawan PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone agar kirang dapat senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, khususnya dalam pelayanan yang mengambil dasar nilai-nilai Islami.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti selanjutnya dan memeprdalam kajian dalam penelitian ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ali, Zainuddin *Hukum Asuransi Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Amirin, Tatang M. *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015
- Amiruddin dan Azikin, Zainal, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004
- Ariani, Dorothea Wahu, *Pengendalian Kualitas Statistik*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004
- Arikunto, Suharismi, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013
- Aryani, Dwi, dan Rosinta, Febriana, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17 No. 2 Tahun 2010
- Beekun, Rafik Issa, *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004
- Danim, Sudarwan, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung; CV. Pustaka Setia, 2002
- Darmawi, Herman *Manajemen Asuransi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Darmawi, Hermawan *Manajemen Asuransi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004
- Fakultas Ekonomis dan Bisnis Islam IAIN Bone, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, Watampone: IAN Bone, 2020
- Hafidhuddin, Didin, dkk, *Solusi Berasuransi (Lebih Indah dengan Syariah)*, Bandung: Salmadani Pustaka Takaful, 2009
- Hasibuan, Melayu S.P., *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005
- Intan Hidayatillah, Sri Suryoko, dan Bulan Prabawani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi dan Harga Premi Asuransi terhadap Keputusan Pemegang Polis dalam Memilih Asuransi Bumiputera 1912 (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Semarang)*, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Universitas Diponegoro, Vol. 4 No. 1 Tahun 2015
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Gramedia, 2002
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002
- Ismanto, Kuat, *Asuransi Syari'ah ; Tinjauan Asas-Asas Hukum Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- K., Abdullah, *Tahapan dan Langkah Langkah Penelitian*, (Cet. I, Watampone; Lukman Al Hakim Press, 2013), h. 27
- Kasmir, *Kewirausahaan Edisi Revisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019

- Khoiriyah, Ana, *Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari Tahun 2017*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaha Yogyakarta, 2017
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2005
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Sosial: Konsep-Konsep Kunci*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015
- Masdar, Sjahrazad, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*, Surabaya : Airlangga University Press, 2009
- Muazizah, Siti, *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
- Muhammad Heykal, Nurul Huda, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Jakarta: Kencana, 2010
- Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007
- Multitama, *Islamic Business Strategy For Entrepreneurship*, Jakarta: Zikrul Hikam, 2006
- Nasution, M.N., *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011
- Nopriansyah, Walidi, *Asuransi Syariah*, Palembang: Penerbit Andi Yogyakarta, 2015
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*
- Salim, Abbas *Asuransi dan Manajemen Resiko*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003
- Santoso, Singgih, dan Tjiptono, Fandy, *Riset Pemasaran; Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001
- Soemitra, Andri *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2010
- Sudarsono, Heri *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah; Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2008
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: ALFABETA, 2013
- Sujarweni, Wiratna, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2014

- Sula, Muhammad Syakir dkk, *Asuransi Syariah (Life and General)*, Jakarta: Gema Insani, 2004
- Teguh, Muhammad, *Metodologi Penelitian* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010
- Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2014
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007
- Wijayanto, Aji Supriyo, *Pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Inovasi Pelayanan Pada Koprasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Bina Ihsanul Fikri (BIF) Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia-Teori Aplikasi dan Penelitian*,