

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan adalah hal mutlak yang diperlukan oleh siapapun. Tanpa pendidikan yang baik, talenta yang dimiliki seseorang tidak akan terasah. Itulah sebabnya hampir semua orang tua bekerja banting tulang guna dapat membiayai sekolah anak-anaknya, bahkan jika mampu harus memasukkan ke sekolah unggulan, sekolah skala internasional bahkan kalau perlu dikirim ke luar negeri, dimana sekolah atau universitas terbaik berada. ironisnya, makin bermutu sebuah sekolah, maka semakin mahal biaya yang harus dikeluarkan. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah perencanaan yang tepat untuk mengatasi masalah ini dengan cermat dan bijaksana. Selain tabungan pendidikan yang disediakan oleh lembaga keuangan berupa bank, salah satu alternatif yang dapat dipilih adalah mengikuti program asuransi pendidikan yang disediakan oleh perusahaan asuransi. Asuransi dapat mengalihkan risiko terjadinya hal hal yang tidak terduga ke pihak ketiga yaitu perusahaan asuransi dengan biaya yang harus dikeluarkan berupa premi yang harus dibayarkan secara berkala. Risiko yang seharusnya diterima sepenuhnya oleh tertanggung dapat disebarkan kepada penanggung, sehingga tertanggung mendapatkan rasa aman dalam menjalankan aktivitasnya. Konsekuensi dari penyebaran risiko ini adalah kewajiban premi yang harus dibayar oleh pihak tertanggung (Handiman & Arthesa, 2006)

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, 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 dari suatu peristiwa yang tidak pasti (UU No. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian). Asuransi merupakan sebuah

mekanisme perlindungan terhadap pihak tertanggung apabila mengalami risiko di masa yang akan datang dimana pihak tertanggung akan membayar premi guna mendapatkan ganti rugi dari pihak penanggung (Rianto, 2012)

Selain asuransi konvensional di Indonesia juga terdapat asuransi syariah, pengertian dari asuransi syariah sebenarnya tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional. Asuransi syariah dilakukan sesuai prinsip-prinsip syariah. Perbedaan lainnya dari asuransi konvensional dan syariah yaitu uang yang disetor oleh nasabah asuransi syariah merupakan dana *tabbaru'* yang sengaja diniatkan untuk melindungi dia dan nasabah lainnya dalam menghadapi peristiwa asuransi. Prinsip diatas sangatlah mendasar karena berkaitan dengan akad yang dipakai dalam asuransi syariah. Lain halnya dengan perusahaan asuransi konvensional, yang operasionalnya memakai prosedur jual beli (*tabadduli*) yaitu dengan memposisikan calon nasabah asuransi sebagai pembeli produk yang dikeluarkan oleh perusahaan, bukan sebagai peserta yang mempunyai kewajiban untuk saling menanggung secara bersama (Ali, 2004)

Meskipun di dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits tidak disebutkan secara langsung kebolehan berasuransi, namun prakteknya telah ada sejak zaman Rasulullah SAW dan keberadaannyapun dirasa dibutuhkan masyarakat dalam upaya *ikhtiar* terhadap kemungkinan apa yang terjadi dimasa yang akan datang, maka para ulama' dan praktisi ekonomi berijtihad dan mengeluarkan fatwa adanya kebolehan berasuransi dalam islam dengan berbagai pertimbangan dan berbagai persyaratan. Berkaitan dengan *ikhtiar*, Allah SWT meminta manusia untuk hidup rapi penuh rencana dan strategi. Perencanaan yang baik bukan saja mencari nafkah dan menggapai ridha illahi tetapi juga dalam mengantisipasi musibah dan kemalangan. Disinilah manusia mengupayakan selain menabung juga bersama-sama saling membantu saling menanggung. Dengan paradigma seperti ini berasuransi bukanlah suatu upaya melawan taqdir tetapi justru melakukan *ikhtiar* dan hidup penuh dengan rencana sesuai ajaran Allah SWT (Ali, 2004)

Allah SWT dalam Al-Quran memerintahkan kepada hamba-Nya untuk senantiasa bersama-sama saling membantu dan tolong menolong dalam kebaikan, seperti pada Q.S Al-Maidah Ayat 2 yaitu :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. Bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksa-Nya”.

Maka dari itu sudah jelas bahwa Allah SWT memerintahkan hambanya untuk saling tolong menolong dalam kebaikan, salah satunya dengan membantu sesama saat ada yang terkena musibah atau kecelakaan dengan mengikuti asuransi syariah. Uang yang disetor oleh nasabah asuransi syariah merupakan dana tabbaru' yang sengaja diniatkan untuk melindungi dia dan nasabah lainnya dalam menghadapi peril (peristiwa asuransi). (Damayana, 2013)

Pada era globalisasi saat ini banyak orang-orang sangat berhati-hati dalam memilih produk-produk asuransi. Hal tersebut memberikan tantangan bagi perusahaan asuransi pendidikan untuk menyediakan produk yang dapat memenuhi permintaan pasar dan yang paling penting, dapat dipercaya oleh nasabah. Produk merupakan salah satu unsur dari bauran pemasaran yang memegang peranan yang penting dalam pencapaian tujuan pemasaran, demikian juga dalam bisnis asuransi pendidikan. Perkembangan industri asuransi didukung oleh kredibilitasnya, yakni kemampuan untuk memberikan jaminan bahwa dana yang dikumpulkan akan dikembalikan dikemudian hari sesuai dengan hak nasabah. Masyarakat harus yakin bahwa perusahaan asuransi akan dapat memenuhi kewajibannya untuk membayar hak nasabah. (Danarti, 2011)

Melihat pasar potensial dari industri asuransi yang besar, maka banyak perusahaan asuransi bermunculan di Indonesia, baik perusahaan asuransi

konvensional maupun perusahaan asuransi syariah yang berlomba-lomba menarik banyak nasabah yang menyebabkan semakin ketatnya persaingan dalam industri asuransi. Masing-masing perusahaan menerapkan strategi dan sistem manajemen yang berbeda. Bisnis asuransi ini mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia. Perusahaan dituntut untuk mampu bertahan dan bersaing dengan para pesaingnya. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan dan menjaga tingkat kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah (pelanggan) adalah sesuatu yang bersifat abstrak, tetapi dapat dirasakan dan diukur (Kotler, 2005). Pengukuran kepuasan pelanggan mutlak diperlukan agar perusahaan tidak membuang uang percuma untuk menentukan prioritas utama perbaikan kualitas produk atau pelayanan yang diharapkan pelanggan. Selain itu perusahaan dapat mengetahui posisi perusahaan dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Terdapat beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya oleh beberapa peneliti terkait dengan penelitian ini. Tetapi penelitian penelitian tersebut lebih menitik beratkan pada kualitas pelayanan dan nilai kontribusi (premi) saja. Beberapa penelitian tersebut adalah penelitian yang dilakukan oleh (Muazizah, 2018) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan premi terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. lalu penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah asuransi (Oktari, Hariyani, & Nugroho, 2018) Dan penelitian yang membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Akbar, Arifin, & Sunarti, 2016)

Sedangkan persepsi ekuitas merek merupakan salah satu hal yang menurut peneliti memiliki pengaruh bagi kepuasan nasabah karena persepsi ekuitas merek merupakan nilai perusahaan di masyarakat. Semakin kuat merek tersebut semakin baik pula eksistensi perusahaan pada pasar. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui seberapa besar persepsi ekuitas merek dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

PT Asuransi Takaful Keluarga merupakan salah satu perusahaan asuransi syariah yang ada di Indonesia. PT Asuransi Takaful keluarga merupakan Asuransi Jiwa dan Umum Syariah pertama di Indonesia merupakan hasil dari komitmen dan kepedulian berbagai elemen bangsa yang tergabung dalam TIM Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) untuk mewujudkan tercapainya kemajuan pembangunan ekonomi syariah di bumi Nusantara. Salah satu cabangnya berada di kota Yogyakarta. Produk produk yang ada pada PT Asuransi Takaful Keluarga pun sangat beragam. Salah satu produk unggulan dari PT Asuransi Takaful Keluarga yaitu takaful dana pendidikan. Takaful Dana Pendidikan merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan program tabungan dan dirancang khusus untuk membantu setiap orangtua dalam merencanakan dana pendidikan buah hatinya. Pola penarikan dana disesuaikan dengan kebutuhan biaya untuk setiap jenjang pendidikan mulai dari Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik meneliti tentang **Pengaruh Persepsi Ekuitas Merek, Persepsi Nilai Kontribusi, Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan PT Asuransi Takaful Keluarga Yogyakarta.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai Pengaruh Persepsi Ekuitas Merek, Persepsi Nilai Kontribusi, Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan PT Asuransi Takaful Keluarga maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah variabel persepsi ekuitas merek berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan PT Asuransi Takaful Keluarga?
2. Apakah variabel persepsi nilai kontribusi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan PT Asuransi Takaful Keluarga?
3. Apakah variabel persepsi kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan PT Asuransi Takaful Keluarga?

4. Apakah variabel persepsi ekuitas merek, variabel persepsi nilai kontribusi dan persepsi kualitas pelayanan secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan PT Asuransi Takaful Keluarga?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi ekuitas merek terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan PT Asuransi Takaful Keluarga.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi nilai kontribusi terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan PT Asuransi Takaful Keluarga.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan PT Asuransi Takaful Keluarga.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi ekuitas merek, persepsi nilai kontribusi dan persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan PT Asuransi Takaful Keluarga.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi masyarakat, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Bagi perusahaan, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kualitas sehingga dapat terus mempertahankan kepuasan nasabah sehingga perusahaan dapat meningkatkan jumlah nasabah.
3. Bagi penulis, penelitian ini merupakan proses belajar dalam menganalisis suatu permasalahan dan memperluas wawasan.
4. Bagi akademik, diharapkan dapat menambah khsanah studi dan

memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu ekonomi Islam.

E. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Telaah pustaka dan landasan teori

Bab ini berisikan telaah pustaka, landasan teori tentang masalah penelitian, penjelasan mengenai konsep dasar permasalahan yang diangkat.

Bab III Metode penelitian

Bab ini berisi metode metode yang digunakan dalam proses penyelesaian penelitian.

Bab VI Hasil penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil yang didapat dari uji regresi sederhana spss serta penjabaran dari hasil uji statistik yang telah dilakukan.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian. Saran dinyatakan berdasarkan pengalaman dan pertimbangan ditujukan kepada perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas perusahaan.