



ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN ASURANSI SYARIAH DI KOTA PEKANBARU

Ahmad¹, Husni Thamrin², & Zulfikar³

^{1,2,&3}*Program Studi Ekonomi Syariah, Pascasarjana UIN Suska Riau*

Email: ahmadbone32@gmail.com, husni2017@gmail.com, zulfikarfitriarahman@gmail.com

ABSTRAK

Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah serta menciptakan inovasi pelayanan jasa yang baik sehingga dapat diterima oleh nasabah. 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 konsumen serta untuk meminimalisir masalah yang akan timbul di masa mendatang. Dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan asuransi syariah di kota Pekanbaru. Dengan rumusan masalah yaitu bagaimana kepuasan nasabah pada pelayanan asuransi syariah di kota Pekanbaru. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan nasabah pada pelayanan asuransi syariah di kota Pekanbaru. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Metode penelitian adalah penelitian 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. Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah puas dengan layanan asuransi syariah di kota Pekanbaru, khususnya terhadap indikator keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan serta indikator kerahasiaan data nasabah.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Pelayanan, Asuransi Syariah.

ABSTRACT

*Companies are required to provide services that can satisfy customers and create good service innovations so that they can be accepted by customers. Measurement of customer satisfaction with sharia insurance services needs to be done to find out and plan better strategies in the future and also so that companies can further improve service quality in order to meet consumer wants and needs and to minimize problems that will arise in the future. In this case the author is interested in conducting research on the analysis of customer satisfaction with sharia insurance services in the city of Pekanbaru. With the formulation of the problem, namely how customer satisfaction in sharia insurance services in the city of Pekanbaru. The purpose of the study was to determine customer satisfaction with sharia insurance services in the city of Pekanbaru. This research is a type of field research (*field research*). The research method is survey research. The population in this study were 222 customers, using the slovin formula and 100 people were taken as samples. The sampling technique used is the *Proportionate Stratified Random Sampling* technique. Sources of data are primary data and secondary data. Data collection techniques using questionnaires and documentation. Data analysis using frequency distribution. The conclusion of the research shows that customers are satisfied with sharia insurance services in the city of Pekanbaru, especially on indicators of employee friendliness in providing services and indicators of confidentiality of customer data.*

Keywords: Customer Satisfaction, Service, Sharia Insurance.

PENDAHULUAN

Asuransi syariah merupakan salah satu kegiatan usaha yang dilakukan menurut prinsip syariah. Kajian mengenai asuransi syariah mengemukakan takkala dunia Islam tertarik untuk mengkaji secara mendalam apa dan bagaimana cara mengaktualisasikan konsep ekonomi syariah. (Effendi, 2016).

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.

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

- Akad yang dilakukan antara peserta dan perusahaan terdiri atas akad *tijarah* dan akad *tabarru'*.
- 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*).

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).

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 mengalami pertumbuhan dari tahun ketahunnya walaupun terkadang terjadi perlambatan.

Data jumlah nasabah asuransi syariah khususnya di kota Pekanbaru pada tahun 2017-2019 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel : 1 Data Jumlah Nasabah Asuransi Syariah di 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)

Sehingga faktor ini yang mengarahkan penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi 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 tetap berlandaskan pada syariah Islam. Sehingga dapat meningkatkan pangsa pasar dan tetap eksis dikancah persaingan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Asuransi

Asuransi dalam kitab Undang-Undang hukum dagang (KUHD) menurut ketentuan pasal 246, pertanggung jawaban 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*. (Abdulkadir, 2006)

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

Pengertian Asuransi Syariah

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. 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. (Muslehuddin, 1995).

Dalam pengertian muamalah, takaful merupakan jaminan sosial di antara sesama muslim, sehingga antara satu dengan yang

lainnya bersedia saling menanggung resiko. (Suhendi, 2005). Di dalam Al-Qur'an terdapat pengertian asuransi takaful dalam surat Al-Maidah ayat 2 sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحِلُّوْا شَعْيِرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ
الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْاَقْلَاتِيْدَ وَلَا ءَامِيْنَ الْيَمِيْنِ
الْحَرَامَ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَّبِّهْمْ وَرِضْوَانًا وَاِذَا حَلَلْتُمْ
فَاَصْطَادُوْا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شُرَٰكُۙنَ قَوْمٍ اَنْ صَدُوْكُمْ عَنِ
الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالْتَقَوٰى
وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدُوْنِ وَاَتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ
شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya. (Q.S. Al-Maidah ayat 2).*

Penjelasan ayat di atas menganjurkan kepada umat manusia untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan. Suatu unsur dasar dari asuransi syariah yaitu adanya unsur tolong-menolong. Dalam asuransi syariah langkah dalam menolong sesama muslim dilakukan dengan cara memberikan dana kebaikan atau *tabarru'* secara sukarela yang ditujukan untuk

menanggung resiko setiap peserta asuransi syariah.

Prinsip-prinsip Asuransi Syariah

Adapun prinsip-prinsip dari asuransi syariah yaitu sebagai berikut :

- a. Saling bertanggung jawab. Banyak hadist Nabi SAW, seperti yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim, yang mengajarkan bahwa hubungan orang-orang yang beriman dalam jalinan rasa kasih sayang satu sama lain, ibarat satu badan. Bila satu bagian tubuh sakit, maka seluruh anggota tubuh akan turut merasakan penderitaan yang dirasakan orang lain.
- b. Saling Bekerjasama dan saling Membantu. Allah SWT memerintahkan kepada umatnya agar senantiasa dalam kehidupan bermasyarakat menegakkan nilai tolong-menolong antar sesama dalam kebaikan dan takwa.
- c. Saling Melindungi Hadist Nabi SAW mengajarkan kepada kita bahwasannya belum sempurna keimanan seseorang yang dapat tidur dengan perut kenyang, sedangkan tetangganya menderita kelaparan.

Asuransi syariah menekankan bahwa kepentingan bersama atas dasar rasa persaudaraan di antara peserta. Persaudaraan di sini meliputi dua bentuk yakni persaudaraan berdasarkan kesamaan keyakinan (*ukhuwah Islamiah*) dan persaudaraan atas dasar kesamaan derajat manusia (*ukhuwah insaniah*).

Landasan Hukum Asuransi Syariah

Landasan asuransi syariah merupakan hukum praktik asuransi syariah. Sejak awal asuransi merupakan bisnis pertanggungungan yang didasari nilai-nilai Islam, yaitu merujuk pada Al- Qur'an dan Sunnah Rasulullah SAW. Untuk itu landasan yang digunakan pada asuransi syariah tidak jauh berbeda dari metodologi yang digunakan oleh ahli hukum Islam karena merujuk pada syariat Islam.

Landasan asuransi yang digunakan asuransi syariah terdiri dari landasan asuransi Islam dan landasan yuridis (hukum). Landasan operasional asuransi syariah pada dasarnya ada dua macam, yaitu: (1) sumber tekstual atau sumber tertulis yang disebut *nushush*. (2) sumber non-tekstual atau sumber tak tertulis yang disebut *ghair al-nushush* seperti *istishan* dan *qiyas*. (Hasan Ali, 2004)

Pada landasan di atas digunakan dalam mendelegasikan praktik bisnis asuransi, yang terdiri dari Al-Qur'an, Sunnah Nabi SAW, dan *Ijtihad*.

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 Al-Qur'an tidak menyebut secara tegas tentang asuransi, tetapi ayat-ayat dalam Al-Qur'an menjelaskan tentang konsep asuransi dan mempunyai muatan nilai-nilai dasar dalam berasuransi. Seperti kerjasama, tolong menolong, maupun untuk menghilangkan kesedihan antar sesama manusia.

Firman Allah SWT pada surat An-Nisa' 59:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿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. (Q.S. An-nisa ayat 59)

Sunnah 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 كُرْبِ الدُّنْيَا ، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ ، يَسَّرَ 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”. (H.R. Muslim dari Nu'man bin Basyir).

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

Ijtihad

Adapun landasan hukum ijtihad dalam asuransi syariah berupa fatwa sahabat, *ijmak*, *qiyas*, dan *ihstisan*.

Fatwa Sahabat

Praktek para sahabat yang berkenaan dengan pembayaran hukuman (ganti rugi) pernah dilaksanakan oleh sahabat nabi yaitu Khalifah Umar bin Khattab. Beliau berkata : *Orang-orang yang tercantum di dalam diwan (daftar) tersebut berhak menerima bantuan dari satu sama lain dan harus menyumbang untuk pembayaran ganti rugi atas pembunuhan tidak disengaja.*

Ijmak

Para sahabat telah melaksanakan *ittifaq* (kesepakatan) dalam hal *aqilah* yang telah dilaksanakan oleh Khalifah Umar bin Khattab. Kesepakatan ini tampak pada tidak adanya sahabat lain yang menentang pelaksanaan *aqilah* tersebut. Tidak adanya

sahabat yang menentang apa yang dilakukan oleh Umar menunjukkan bahwa telah terdapat *ijmak* di kalangan para sahabat tentang persoalan tersebut. Maka *ijmak* ulama telah sepakat dan setuju hukum dan praktik asuransi dalam konferensi asuransi Islam.

Qiyas

Qiyas merupakan metode *ijtihad* dengan tujuan menyamakan hukum suatu hal yang tidak terdapat ketentuannya di dalam Al-Quran dan Sunnah karena persamaan *illat* (penyebab atau alasannya).

Istihsan

Istihasan 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.

Akad dan Produk Asuransi Syariah

Pada asuransi syariah akad dapat terbagi menjadi tiga bagian seperti yang telah dikutip, yaitu antara lain :

-Akad *Tabarru'*

Tabarru' berasal dari kata *tabarra'a-yatabarra'u-tabarru'an*, yang berarti sumbangan, hibah dalam kebaikan, atau dermawan. *Tabarru'* dalam makna *hibah* atau pemberian.

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.

-Akad *tijarah (mudharabah)*

Dalam perjanjian akad *tijarah* dana yang terkumpul dapat diinvestasikan oleh perusahaan asuransi, dimana resiko investasi ditanggung bersama antara perusahaan dengan nasabah. Dalam akad *tijarah (mudharabah)* ini perusahaan asuransi menggunakan akad *mudharabah musyarakah*, yakni bentuk akad *mudharabah* dimana pengelolaan (*mudharib*) menyertakan modalnya dalam kerjasama untuk investasi tersebut.

Pada akad *tijarah (mudharabah)* ini hasil keuntungan akan diserahkan sesuai dengan akad perjanjian yang telah dibuat sehingga tidak hanya mendapat keuntungan akan tetapi juga peserta mendapatkan perlindungan resiko yang terjadi pada peserta. Adapun kesepakatan bagi hasil yang telah diakadkan diawal sehingga apabila terjadi keuntungan maka pembagiannya akan mengikuti kesepakatan bagi hasil tersebut. Misalkan kesepakatan bagi hasilnya adalah 60:40, dimana peserta mendapatkan 60 persen dari keuntungan sedang perusahaan asuransi mendapat 40 persen dari keuntungan.

Produk asuransi syariah dengan unsur *saving* merupakan produk asuransi yang didalamnya menggunakan dua jenis rekening pada saat pembayaran premi, yakni rekening untuk dana *tabarru'* (sosial) dan rekening untuk dana *saving* (tabungan). Adapun status kepemilikan dana di rekening *saving* masih menjadi milik peserta (anggota) dan bukan menjadi milik perusahaan asuransi, sehingga

perusahaan hanya sebagai lembaga pengelola.

Dalam penelitian Naser et al, (1999) 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

Pelayanan dalam Perspektif Islam

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).

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. (Moenir, 2008).

Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang bisa digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya. Menurut Kotler dalam Tjiptono et al, (2008) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survei kepuasan pelanggan.

Nasabah diminta untuk menilai tingkat kepentingan serta tingkat kinerja

perusahaan pada masing-masing elemen/atribut tersebut.

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

- a. Saran yang diberikan pegawai asuransi syariah.
- b. Kecakapan pegawai asuransi syariah.
- c. Tingkat kualifikasi.
- d. Kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah.
- e. Kepercayaan pada manajemen asuransi syariah.
- f. Biaya layanan yang diberikan asuransi syariah.
- g. Jumlah cabang dari asuransi syariah.
- h. Jam buka operasional asuransi syariah.
- i. Efisiensi dan kecepatan asuransi syariah dalam menyelesaikan transaksi.
- j. Kerahasiaan data nasabah.
- k. Berbagai fasilitas yang ditawarkan.
- l. Nama dan citra asuransi syariah.
- m. Kemudahan dan keramahan staf.
- n. Kesesuaian pada furnitur asuransi syariah.
- o. Fasilitas parkir yang disediakan untuk nasabah asuransi syariah.
- p. Lokasi yang strategis.
- q. Efisiensi dalam menangani masalah di telepon.
- r. Desain arsitektur asuransi syariah.
- s. Desain penataan internal asuransi syariah.
- t. Pengiklanan produk yang telah ada dari asuransi syariah.
- u. Pengiklanan produk baru dari asuransi syariah.

v. Konseling yang disediakan asuransi syariah.

w. Ketersediaan dana dan biaya administrasi di asuransi syariah.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang di lakukan oleh Purwati dan Hamzah (2019) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di kota Pekanbaru. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di kota Pekanbaru.

Penelitian yang di lakukan oleh Hamzah (2021) mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan *Baitul Mall Wat Tamwil* (BMT) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitiannya menemukan bahwa terdapat beberapa temuan atribut layanan yang harus dipertahankan lagi kinerjanya oleh BMT di kota Pekanbaru.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitri dan Arifin (2013) tentang analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap nilai pertanggungansan resiko polis Fulnadi pada Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh. Hasil penelitiannya menemukan bahwa asuransi Takaful Keluarga khususnya Fulnadi merupakan produk yang mengalihkan resiko anak-anak peserta yang tidak bisa melanjutkan pendidikan jika ada hal buruk terjadi dalam hidup, untuk pengalihan resiko ini peserta harus membayar premi. Besar kecilnya jumlah premi yang dibayarkan sangat mempengaruhi jumlah manfaat yang diterima. Hasil lain menunjukkan bahwa 50% peserta menyatakan tidak puas dengan manfaat klaim yang diterima untuk kebutuhan pendidikan putra-putri peserta.

METODE PENELITIAN

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 Hasan, 2013)

Populasi dan Sampel

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. Dari jumlah diatas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Adapun jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin (Sanusi, 2011). Jadi, pada penelitian ini ukuran sampelnya dibulatkan menjadi 100 nasabah.

Teknik Analisis Data

Setelah data berhasil dikumpulkan, selanjutnya penulis menganalisa data tersebut dengan menggunakan metode 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).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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 penjelasan.

Adapun responden berdasarkan indikator diantaranya :

pertama, berdasarkan jenis kelaminnya 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%.

Kedua, berdasarkan umur 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%.

Ketiga, pendidikan terakhir dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang menggunakan produk di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency diketahui paling banyak adalah responden 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 orang atau 47,4% dan berjumlah 30 orang atau sekitar 68,2%.

Keempat, 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.

Kelima, 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 berpenghasilan Rp. 3.000.000-10.000.000 yaitu berjumlah 16 orang atau sekitar 84,2%.

Keenam, 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%.

Ketujuh, 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.

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

Berdasarkan hasil rekapitulasi dapat dilihat 45% atau 45 orang nasabah merasa sangat puas dengan keramahan pegawai asuransi syariah dalam memberikan pelayanan. Namun sebanyak 3 orang atau

3% nasabah menyatakan tidak puas terhadap jumlah cabang dan jam buka asuransi syariah.

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 kelayakan 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.

Dapat disimpulkan bahwa nasabah sangat puas dengan pelayanan yang ada di asuransi syariah, khususnya terhadap keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan serta kerahasiaan data nasabah yang dijadikan jaminan sehingga

menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan nasabah. Namun beberapa nasabah tidak puas terhadap jumlah cabang asuransi syariah dan jam buka asuransi serta fasilitas parkir yang telah disediakan asuransi syariah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya yang membahas tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Asuransi Syariah di Kota Pekanbaru, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa nasabah puas dengan layanan asuransi syariah di kota Pekanbaru khususnya terhadap indikator “keramahan pegawai dalam memberikan layanan kepada nasabah” dan indikator “kerahasiaan data nasabah”

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, Muhammad. 2006. *Hukum Asuransi Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Effendi, Arif. 2016. Asuransi Syariah di Indonesia (Studi Tentang Peluang kedepan Industri Asuransi Syariah), *Wahana Akademika*, 3(2), p. 73.
- Fitri, Saudatul., & Arifin, Muhammad. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Nilai Pertanggung Resiko Polis Fulnadi Pada Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh. *Share : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 2(2), p. 188-214.
- Hamzah, Zulfadli. 2021. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 4(2), p. 573-584.
- Hasan Ali, AM. 2004. *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*. Kencana. Jakarta.
- Misbahuddin., & Hasan, Iqbal. 2013. *Analisis data penelitian dengan statistik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir, H. AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Muslehuudin, Mohammad. 1995. *Asuransi Dalam Islam*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Naser, Kamal., Jamal, Ahmad., & Al-Khatib, Khalid. 1999. Islamic Banking: A Study of Costumer Satisfaction and Preference in Jordan. *International Journal of Bank Marketing*, 17(3), p. 135-150.
- Purwati, Astri Ayu., & Hamzah, Zulfadli. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *COSTING : Journal of Economic, Bussines, and Accounting*, 3(1), p. 98-105.
- Riduwan, 2015. *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta. Bandung.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Suhendi, Hendi. 2005. *Asuransi Takaful dan teoritis ke praktik*. Mimbar Pustaka. Bandung.
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius., & Adriana, Dedi. 2008. *Pemasaran strategik Edisi Pertama*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Zulkifli. 2018. Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 1(1), p. 1-12.