

BAB1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Umat Islam pada saat ini semakin sadar akan pentingnya syari'at Islam dalam kehidupan sehari-hari. Mereka berusaha agar aktivitas-aktivitas yang dilakukan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang ada pada Al-quran dan Al-hadist tidak terkecuali pada saat mereka mengatasi resiko yang akan datang misalnya sakit, kematian maupun resiko finansial, salah satu bentuk peralihan resiko adalah asuransi. Sebelumnya dalam mengatasi resiko yang akan datang menggunakan asuransi dengan sistem konvensional yang dinilai tidak sesuai dengan konsep syari'at dan dengan munculnya sistem ekonomi syariah yang ditandai dengan munculnya perbankan syariah yang membutuhkan perlindungan dari asuransi. Maka dari itu kebutuhan akan asuransi dengan konsep syariah terus meningkat.

Asuransi syariah sendiri merupakan sistem asuransi secara Islam yang berdasarkan kepada prinsip yang menggabungkan usaha mencari keuntungan yang halal melalui sistem *al-mudharabah* dan niat untuk beramal melalui sumbangan dengan tujuan tolong menolong. Asuransi Syariah di kelola menggunakan prinsip syariah *ta'awun*, yang artinya adalah saling tolong menolong. Prinsip *ta'awun* sesuai dengan firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2 sebagaimana berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْفُلَيْدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (menggangu) 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 kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya. [QS. 5:2]*

Ayat di atas menjelaskan mengenai konsep *ta'awun* atau tolong menolong yang merupakan prinsip dasar dalam konsep asuransi syariah. Dalam tafsir Al-Quranil Azhim menafsirkan ayat di atas yaitu “Allah Ta’ala memerintahkan hamba-hambanya yang mukmin agar saling berta’awun di dalam aktivitas kebaikan yang mana hal ini merupakan *al-Birr* (kebajikan) dan agar meninggalkan kemungkarannya yang mana hal ini merupakan *at-Taqwa*. Allah melarang mereka dari saling bahu membahu di dalam kebatilan dan tolong menolong di dalam perbuatan dosa dan keharaman.” Maka dari itu dapat di simpulkan bahwa Prinsip *ta'awun* merupakan prinsip saling membantu dalam kebajikan diantara sesama manusia, dalam rangka

membantu sesama maka dari itu peserta asuransi harus memiliki niat dan motivasi dalam membantu sesama dan meringankan beban jika suatu ketika mendapat beban atau kerugian. (Mukhsinun & Fursotun, 2018)

Kebutuhan akan asuransi syariah menjadikan Indonesia sebagai pasar potensial bagi industri asuransi syariah dengan jumlah penduduk Indonesia berdasarkan hasil survey tahun 2019 tercatat sebanyak 273,5 juta jiwa dengan hampir 87,2% penduduk beragama Islam. Indonesia terdapat kurang lebih 58 industri asuransi syariah di Indonesia sejak 2016 (OJK, 2019). Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa industri asuransi khususnya asuransi syariah di Indonesia akan terus meningkat. Namun demikian dalam penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa perkembangan Industri Syariah di Indonesia tertinggal dari Malaysia (Amron, Usman, & Mursid, 2018). Untuk itu perlu dilakukan kajian yang meneliti faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian terhadap asuransi syariah. Salah satu perusahaan asuransi yang kegiatan operasionalnya menggunakan system syariah di Indonesia yaitu adalah prudential syariah. Asuransi Prudential didirikan pada tahun 1995, yang merupakan perusahaan penyedia jasa asuransi jiwa terdepan di Indonesia dan bagian dari Prudential plc, salah satu anak perusahaan jasa keuangan di Inggris. Sejak meluncurkan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (unit link) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia merupakan pemimpin pasar di Indonesia. Prudential Indonesia telah mendirikan unit bisnis syariah sejak tahun 2007. Berdasarkan hasil survey top brand index sebagai berikut :

Tabel 1.1
TOP BRAND INDEX ASURANSI SYARIAH

Brand	TBI 2020	
BNI Life Syariah	34.60%	TOP
Manulife Syariah	20.50%	TOP
Allianz Syariah	15.40%	TOP
PRUSyariah	8.60%	
Takaful	5.80%	

Sumber : Top Brand Index,

Prudential syariah berada pada posisi empat menurut top brand 2020 berdasarkan hasil survey di lima belas kota besar di Indonesia yaitu Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Medan, Palembang, Pekanbaru, Samarinda, Balikpapan, Banjarmasin, Makassar, Manado dan Denpasar, dengan parameter penilaian yaitu *mind share*, *market share* dan *comitment share*. Dengan demikian Prudential perlu mengkaji faktor-faktor yang dapat meningkatkan keputusan pembelian nasabah atas produk-produknya.

Keputusan pembelian dipengaruhi oleh kualitas layanan yang memuaskan seperti pelayanan yang diberikan petugas ramah, mudah senyum, sabar, responsif, menyenangkan, profesional dan mampu melayani dengan cepat, hal ini menjadi hal yang penting untuk menarik konsumen membeli produk yang ditawarkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada keputusan seseorang dalam membeli sebuah produk

Asuransi juga merupakan bentuk perusahaan yang berorientasi pada kepercayaan konsumen, tanpa kepercayaan dari konsumen perusahaan asuransi tidak akan mampu bertahan. Hal ini juga berpengaruh pada keputusan pembelian,

jika konsumen sudah memiliki kepercayaan maka peluang konsumen dalam membeli produk kita semakin besar. Maka dari itu perusahaan asuransi dituntut untuk membangun kepercayaan terutama calon konsumen supaya konsumen menjadi tertarik dengan produk yang ditawarkan.

Menurut Foster (2018) mendefinisikan citra merek sebagai gambaran asosiasi dan kepercayaan konsumen terhadap merek tertentu (Foster, 2018) dan Menurut Zhang (2015) citra merek adalah pemahaman konsumen yang diperoleh dari total rangkaian aktivitas terkait merek yang dilakukan oleh perusahaan (Zhang, 2015). citra merek suatu perusahaan dapat dibangun dari kualitas suatu perusahaan jika perusahaan tersebut memiliki citra merek yang dikenal baik di masyarakat oleh karena itu, citra merek suatu produk yang baik akan mendorong calon pembeli untuk membeli produk tersebut daripada membeli produk yang sama dari merek lain (Rares & Jorie, 2015).

Berdasarkan pemaparan pada paragraf di atas peneliti tertarik meneliti penelitian yang berjudul pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan citra merek terhadap keputusan memiliki asuransi prudential syariah di Surabaya dalam perspektif Islam.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas layanan secara signifikan mempunyai pengaruh terhadap keputusan memiliki asuransi prudential syariah di Surabaya dalam perspektif

Islam ?

- b. Apakah kepercayaan secara signifikan mempunyai pengaruh terhadap keputusan memiliki asuransi prudential syariah di Surabaya dalam perspektif Islam ?
- c. Apakah citra merek secara signifikan mempunyai pengaruh terhadap keputusan memiliki asuransi prudential syariah di Surabaya dalam perspektif Islam ?
- d. Apakah secara simultan kualitas layanan, kepercayaan dan citra merek memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan memiliki asuransi prudential syariah di Surabaya dalam perspektif Islam ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah pada penelitian ini, penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji dan menganalisis :

- a. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan memiliki asuransi prudential syariah di Surabaya dalam perspektif Islam.
- b. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana signifikansi pengaruh kepercayaan terhadap keputusan memiliki asuransi prudential syariah di Surabaya dalam perspektif Islam.
- c. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana signifikansi pengaruh citra merek terhadap keputusan memiliki asuransi prudential syariah di Surabaya dalam perspektif Islam.

- d. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana secara simultan kualitas layanan, kepercayaan dan citra merek memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan memiliki asuransi prudential syariah di Surabaya dalam prespektif Islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang tertera diatas maka, penelitian ini memiliki manfaat antara lain :

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti khususnya tentang bagaimana pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan citra merek terhadap keputusan pembelian produk pada asuransi.

- b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi masyarakat khususnya pengguna jasa asuransi syariah. Dan hal-hal yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli produk asuransi syariah.

- c. Bagi Perusahaan Asuransi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan informasi dalam menjalankan kegiatan oprasional perusahaan khususnya perusahaan asuransi syariah.

- d. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi penelitian lanjutan dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah dalam pengerjaan penulisan Skripsi secara garis besar bagian dalam beberapa bab yang berisi tentang pembelajaran dan penjelasan yang saling terkait satu dengan yang lain untuk memudahkan dalam penyusunan dan pemahaman mengenai penelitian sistematika penelitian ini :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang gambaran secara garis besar mengenai topik pembahasan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan pusaka

Bab ini berisi tentang teori teori yang mendukung penelitian sebagai landasan yang didapat dari penelitian terdahulu, mencakup landasan teori kerangka pemikirandan hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang mencakup rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variable yang akan digunakan dalam penelitian dan metode analisis data.

Bab IV : Gambaran subjek penelitian

Bab ini berisi tentang gambaran subjek penelitian yang mencakup karakteristik responden, analisis data dan juga pembahasan.

Bab V Kesimpulan dan saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian dan saran berdasarkan hasil penelitian .

