

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah sangat diperlukan dalam perekonomian Indonesia saat ini, dimana lembaga keuangan syariah merupakan lembaga mediator antara kelompok masyarakat yang kelebihan dana dengan kelompok masyarakat yang memerlukan dana. Keberadaan lembaga keuangan syariah dapat membantu masyarakat dalam mengatasi permasalahan hidup keuangan dalam jangka panjang karena dapat meningkatkan taraf hidupnya. Lembaga keuangan syariah di Indonesia terdiri dari lembaga keuangan bank dan non bank.

Lembaga keuangan bank merupakan lembaga keuangan yang paling lengkap kegiatannya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman serta melaksanakan kegiatan jasa keuangan lainnya. Sedangkan lembaga keuangan non bank merupakan sebuah badan yang melakukan kegiatan dalam hal keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung, menghimpun dana dari masyarakat dengan mengeluarkan surat-surat berharga, selanjutnya menyalurkan untuk pembiayaan investasi perusahaan yang membutuhkan pinjaman, khususnya dalam asuransi.¹

Menurut Undang-Undang Nomor 2 tahun 1992 Asuransi merupakan perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak menanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena

¹Wirdayanti Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru", *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan* 2, no.1 (2007):27, diakses pada 5 Januari, 2019, <https://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/almasraf/article/download/89/pdf>.

kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan di derita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.² Asuransi juga dapat diartikan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko yang mendasar seperti risiko atas harta benda yang dimiliki. Asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi perorangan maupun risiko yang dihadapi perusahaan.³

Kebutuhan akan jasa asuransi kini semakin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Seiring dengan majunya perkembangan pengetahuan masyarakat di Indonesia tentang pentingnya sebuah perencanaan keuangan. Salah satu yang dapat dilakukan dalam perencanaan keuangan adalah dengan mengikuti program asuransi di PT. AJS Bumiputera Kudus.

PT. AJS Bumiputera Kudus merupakan perusahaan Asuransi Jiwa nasional pertama dan tertua di Indonesia. Lahir empat tahun setelah berdirinya Budi Utomo, sebuah gerakan nasional yang merupakan sumber inspirasi para pelopor Bumiputera. PT. AJS Bumiputera Kudus adalah Lembaga Jasa Keuangan Syariah Modern non Bank yang dikelola dan di Manage oleh team Profesional, serta dukungan Sistem Aplikasi IT yang handal, di awasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Dewan Pengawas Syariah dari Majelis Ulama Indonesia (MUI).

PT. AJS Bumiputera Kudus harus mampu memberikan kinerja dan kualitas pelayanan yang baik. Hal

²Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), 276.

³Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 1.

ini dikarenakan dengan banyaknya jumlah jasa asuransi yang akan memunculkan persaingan yang sangat ketat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Maka dari itu PT. AJS Bumiputera Kudus harus mampu memberikan kinerja dan juga memberikan kepuasan atas pelayanannya kepada nasabah dengan baik. Dengan ini diharapkan pelanggan atau nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus yang telah bergabung menjadi nasabah asuransi merasa puas atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan mampu dilakukan dengan baik, sehingga banyak minat masyarakat yang ingin bergabung di PT. AJS Bumiputera Kudus.

Kinerja karyawan mempunyai peranan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi nasabah. Sehingga bagi nasabah, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan karyawan.⁴ Sedangkan kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang di berikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan.⁵

Jadi peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan

⁴Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 95.

⁵Christopher Lovelock dkk, *Services Marketing Sevent Edition*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2001), 154.

terhadap pemenuhan keinginan pelanggan atau nasabah. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus mampu menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan nasabah sesuai dengan harapan nasabah. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah, akan berdampak positif bagi suatu perusahaan, diantaranya dapat mendorong terciptanya reputasi perusahaan yang akan membuat positif bagi masyarakat, khususnya bagi para nasabah. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami harapan para nasabah atas produk yang dihasilkan, jasa dan juga layanan yang diberikan.

Dengan mengembangkan kinerja dan kualitas pelayanan yang efektif, PT. AJS Bumiputera Kudus mampu bertahan dalam persaingan yang semakin ketat sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan menciptakan minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah. Kepuasan nasabah merupakan salah satu upaya untuk dapat menarik minat nasabah baru. Kepuasan nasabah dan minat masyarakat dipercaya mampu memberikan dampak yang positif dan pengaruh yang signifikan bagi kelangsungan PT. AJS Bumiputera Kudus baik dalam jangka pendek maupun untuk jangka panjang.

Minat masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang pertama adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Gadis Ayu Putri Gayatri dkk tentang Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar mengungkapkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap peningkatan

pencairan kredit.⁶ Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muharyuni dkk tentang Analisis Kinerja Karyawan Pemasaran dalam Pencapaian Target Kredit Usaha Mikro Bank Mandiri Mitra Usaha mengungkapkan bahwa kinerja karyawan kurang berpengaruh positif terhadap pencapaian target kredit nasabah.⁷

Berdasarkan *review* jurnal yang diteliti oleh Gadis Ayu Putri Gayatri, dkk dan Muharyuni, dkk terdapat dua hasil yang berbeda dari penelitian tersebut. Adapun penelitian Gadis Ayu Putri Gayatri, dkk menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pencairan kredit. Sedangkan penelitian yang diteliti oleh Muharyuni, dkk menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh terhadap pencapaian target kredit nasabah, akan tetapi tidak signifikan karena masih ada nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran. Dari kedua jurnal tersebut masih terdapat dua perbedaan, sehingga dalam penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti kembali.

Faktor yang kedua yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang di berikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai hasil dari suatu proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan

⁶Gadis Ayu Putri Gayatri dkk, “Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar”, *Jurnal Administrasi Negara* 24 no.1 (2018) : 189-190, diakses pada tanggal 13 September 2019, https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_Administrasi_Negara/article/Text-1439-1-10-20181218.

⁷Muharyani dkk, “Analisis Kinerja Karyawan Pemasaran Dalam Pencapaian Target Kredit Usaha Mikro Bank Mandiri Mitra Usaha”, *Jurnal Untan* : 1-9, diakses pada 13 September 2019, jurnal.untan.ac.id/index.php/jdpdp/article/viewFile/10771/10294.

apa yang mereka harapkan. Penelitian yang dilakukan oleh Olivia Marta tentang *Promotional Activities And Services Bank Nagari Kambang Increase In Customer* mengatakan bahwa promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah.⁸ Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Dayyan dkk tentang *Analisis Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus di Gampong Pondok Kemuning)* mengatakan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat muslim menjadi nasabah.⁹

Berdasarkan *review* dua jurnal yang diteliti oleh Olivia Marta dan Muhammad Dayyan dkk menunjukkan dua hasil yang berbeda. Penelitian Olivia Marta menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah. Sedangkan penelitian Muhammad Dayyan dkk menunjukkan bahwa variabel variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat muslim menjadi nasabah dikarenakan sosialisasi belum pernah dilakukan secara langsung oleh pihak bank, masyarakat yang sudah mengetahui tentang bank syariah mendapatkan informasi dari orang terdekat bukan dari pihak bank. Dari kedua jurnal tersebut masih terdapat dua perbedaan, sehingga dalam penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti kembali.

Berdasarkan yang telah diuraikan di atas, maka dalam hal ini penulis mengambil judul **“Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan Perspektif Islam dalam**

⁸Olivia Marta, “Promotional Activities And Services Bank Nagari Kambang Increase In Customer”, : 2-7, diakses pada tanggal 13 September 2019, <https://osf.io/w5ymf/download/?=pdf>.

⁹Muhammad Dayyan dkk, “Analisis Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus di Gampong Pondok Kemuning)”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM)* 1 no.1 (2017):1, diakses pada 13 September, 2019, <http://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/jim/article/download/456/293>.

Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus”.

B. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Supaya kita dapat melakukan dalam sebuah penelitian ini untuk bisa mengetahui permasalahan dan menghasilkan hasil yang maksimal. Dalam penelitian ini berfokus pada **“Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan Perspektif Islam dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus”.**

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang nantinya akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan kinerja perspektif Islam karyawan dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah di PT. AJS Bumiputera Kudus?
2. Bagaimanakah penerapan kualitas pelayanan perspektif Islam karyawan dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah di PT. AJS Bumiputera Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan kinerja perpektif Islam karyawan dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah di PT. AJS Bumiputera Kudus.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan kualitas pelayanan perspektif Islam karyawan dalam

meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah di PT. AJS Bumiputera Kudus.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam segi Teoritis
 - a. Sebagai pengembangan hasanah ilmu pengetahuan ekonomi khususnya Ekonomi Syariah terutama dalam hal kinerja dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah.
 - b. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan dasar pertimbangan dan bahan ilmiah yang dapat berguna untuk bahan kajian atau informasi bagi pihak PT. AJS Bumiputera Kudus dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang tepat dan efektif untuk perusahaan sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah.
2. Dalam segi Praktis
 - a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang lebih jelas dan sistematis tentang kinerja dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah di PT. AJS Bumiputera Kudus.
 - b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran dan pemahaman kepada karyawan tentang pentingnya kinerja dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling

berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun:

1. Bagian Awal

Bagian muka ini, terdiri dari: halaman judul, nota persetujuan pembimbing, pengesahan kelulusan, pernyataan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstrak, dan halaman daftar isi.

2. Bagian Isi

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab 1 dengan bab lain yang saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab itu adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang deskripsi teori yang meliputi kinerja yang terdiri dari pengertian kinerja, jenis-jenis kinerja, fungsi- fungsi yang terkait dengan kinerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, penilaian kinerja, tujuan penilaian kinerja, dan manfaat penilaian kinerja, kinerja karyawan dalam perspektif Islam, Kualitas pelayanan yang terdiri dari pengertian kualitas, pengertian pelayanan (jasa), pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, prinsip-prinsip kualitas pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan

faktor-faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan serta strategi meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, kualitas pelayanan karyawan dalam perspektif Islam, Minat masyarakat (konsumen) yang terdiri dari pengertian minat, faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian dan proses pembelian konsumen.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini memuat tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, instrumen penelitian, metode pengumpulan data, uji keabsahan data, dan metode analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini akan menguraikan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, yaitu tentang gambaran umum obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

Bab V : Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran-saran dan penutup dari penulis atas dasar penelitian.

3. Bagian akhir

Bagian akhir ini, meliputi: daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan dan lampiran-lampiran.