

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP NILAI PERTANGGUNGAN RISIKO POLIS FULNADI PADA ASURANSI TAKAFUL KELUARGA BANDA ACEH

Saudatul Fitri¹

Muhammad Arifin^{2*}

¹Jurusan Muamalah wa Iqtishad, ²Jurusan D-III Perbankan Islam

Fakultas Syariah IAIN Ar-Raniry Banda Aceh

Email: saudah_fitri@gmail.com, *muhammadarifinhq@gmail.com

ABSTRAK - Asuransi takaful adalah asuransi syariah yang bertujuan untuk memperkecil kerugian dari suatu risiko. Salah satu produk unggulannya adalah Fulnadi, produk ini dikhususkan untuk mempersiapkan anak dalam hal pendidikan sampai sarjana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pembayaran manfaat klaim terhadap kepuasan peserta produk Fulnadi dan untuk mengetahui prosedur pembayaran manfaat klaim dari pertanggungansan risiko polis Fulnadi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang bersifat deskriptif analisis. Data yang diambil yaitu *library research* dan *field research*, dengan teknik pengumpulan data wawancara, telaah dokumentasi dan teknik kuesioner. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Asuransi Takaful Keluarga khususnya Fulnadi merupakan produk yang mengalihkan risiko anak-anak peserta yang tidak bisa melanjutkan pendidikan jika ada hal buruk terjadi dalam hidup, untuk pengalihan risiko 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.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Asuransi, Takaful, Fulnadi, Risiko

ABSTRACT - *Takaful insurance is a shariah insurance that aims to minimize the loss of a risk. One of its flagship products is Fulnadi, this product is devoted to prepare children insurance to pursue their bachelor degree. This study aims to determine the effect of payment of claims benefits on the satisfaction of Fulnadi product participants and to know the procedure of claim benefit payment from risk insurance policy Fulnadi at PT. Takaful Insurance Family, Banda Aceh. This research applies both qualitative and quantitative approach through descriptive analysis. The data were taken through library research and field research, with the technique of collecting interview data, study of documentation and technique of questionnaire. The results revealed that the Family Takaful Insurance, especially Fulnadi, is a product that diverts the risk of children who could not continue their education if something bad happens in life, for the transfer of this risk the participant must pay the premium. The amount of paid premium greatly affects a number of benefits received. Other results indicate that 50% of participants expressed dissatisfaction with the benefits of claims received for the educational needs of the participating children.*

Keywords: Customer Satisfaction, Insurance, Takaful, Fulnadi, Risk



PENDAHULUAN

PT. Asuransi Takaful adalah perusahaan asuransi syariah yang pertama di Indonesia yang bergerak dibidang jasa, yang bertujuan untuk memperkecil kerugian dari suatu risiko yang dikelola secara syariah, dengan unsur saling menanggung risiko diantara peserta asuransi, dimana peserta yang satu menjadi penanggung peserta yang lain (Dewi, 2005).

Asuransi takaful keluarga menyediakan berbagai jenis asuransi syariah yang sesuai dengan kebutuhan pribadi dan keluarga. Salah satu jenis asuransi yang paling diminati masyarakat adalah asuransi pendidikan (Fulnadi). Program ini dikhususkan untuk mempersiapkan anak dalam hal pendidikan di mana saat ini pendidikan untuk anak sangat mahal dan diharapkan anak dapat mendapatkan jaminan atas pendidikannya (Rivai, 2007).

Untuk menjadi nasabah Fulnadi perlu diadakan kontrak asuransi. Kontrak asuransi ini disebut dengan polis, yang merupakan bukti perjanjian pertanggung dan menjadi jaminan dari penanggung kepada tertanggung, untuk mengganti kerugian yang mungkin dialami oleh tertanggung, akibat peristiwa tertentu yang tidak terduga sebelumnya (Athesa dan Handiman, 2009). Adapun fungsi dari polis adalah bukti tertulis atas jaminan penanggung/tertanggung, untuk membayar/mengganti rugi yang diderita penanggung atau tertanggung, sebagai bukti pembayaran premi, serta sebagai bukti otentik untuk menuntut dalam memenuhi jaminan.

Adapun manfaat yang diberikan kepada peserta Fulnadi diantaranya: Jika peserta panjang umur sampai akhir perjanjian, anak sebagai penerima hibah mendapatkan tahapan-tahapan saat masuk TK, SD, SMP, SMA, PT dan beasiswa selama 4 tahun di perguruan tinggi. Jika peserta mengundurkan diri maka peserta mendapatkan nilai tunai seluruh dana di rekening tabungannya.

Apabila anak sebagai penerima hibah yang meninggal maka peserta/ahli waris akan mendapatkan nilai tunai dan santunan sebesar 10% manfaat takaful awal. Jika dalam masa perjanjian peserta mengalami musibah, adapun peserta yang meninggal karena sakit atau cacat tetap maka ahli waris mendapatkan santunan sebesar 50% dan 100% manfaat takaful awal jika peserta meninggal karena kecelakaan serta diberikan seluruh nilai tunai, sedangkan anak sebagai penerima hibah akan mendapatkan tahapan pada saat masuk TK, SD, SMP, SMA, PT dan beasiswa setiap tahun sejak peserta mengalami musibah s/d 4 tahun di perguruan tinggi.



Apabila peserta mengalami musibah setelah masa perjanjian berakhir dan anak sebagai penerima hibah masih dalam pemberian beasiswa di perguruan tinggi, pada saat itu peserta meninggal karena sakit atau cacat tetap total karena kecelakaan, ahli warisnya akan menerima nilai tunai dari investasi. Namun jika peserta meninggal karena kecelakaan, ahli warisnya akan menerima nilai tunai dari investasi dan santunan sebesar 50% manfaat takaful awal. Sedangkan anak sebagai penerima hibah akan tetap menerima beasiswa sampai yang bersangkutan empat tahun di perguruan tinggi.

Dengan program Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) ini, semua peserta mengharapkan masa depan anak dapat direncanakan hingga cita-cita anak dapat diwujudkan dengan semestinya. Persiapan dana pendidikan sejak dini memang sangat penting mengingat dana pendidikan setiap tahunnya cenderung meningkat. Untuk itu dibutuhkan asuransi pendidikan agar dapat mengcover dana pendidikan buat putra-putri peserta.

Dalam membuat perencanaan dana untuk pendidikan putra-putri peserta hingga keperguruan tinggi, tentunya dengan mempertimbangkan terlebih dahulu apakah putra-putri peserta tersebut akan masuk ke perguruan tinggi negeri, swasta atau bahkan di luar negeri. Pada prinsipnya besar kecilnya manfaat yang diterima oleh peserta tergantung dari besar kecilnya jumlah premi yang dibayarkan, oleh karena itu jika peserta ingin mendapatkan manfaat yang besar maka peserta harus membayar jumlah premi yang besar pula sehingga dapat disesuaikan berapa perkiraan biaya pendidikannya.

Namun banyak peserta yang tidak mempertimbangkan terlebih dahulu pengaruh premi yang dibayarkan dengan perencanaan pendidikan putra-putri peserta, jadi pada saat mengajukan klaim dana pendidikan yang didapat tidak terpenuhi secara keseluruhan dari biaya yang dibutuhkan peserta, sehingga peserta Fulnadi merasa tidak puas dengan semua dana pendidikan yang didapat putra-putri mereka.

Selain tidak mempertimbangkan pengaruh dari premi, ada juga peserta yang berasumsi bahwa semakin besar premi yang disetor maka semakin besar pula dana *tabarru'* yang akan dibayarkan. Anggapan ini berdasarkan pada pemahaman peserta bahwa dana *tabarru'* yang dibayarkan merupakan biaya yang akan mengurangi nilai investasi mereka. Tanpa mengerti bahwa dana *tabarru'* itu adalah dana kebajikan dengan niat ikhlas dengan tujuan saling membantu sesama peserta Fulnadi. Padahal dana *tabarru'* tersebut juga berpengaruh pada besar kecilnya manfaat yang akan diterima peserta.



Selain dari anggapan tersebut ada juga peserta yang merasa tidak puas dengan nilai investasi yang didapat, karena bagi hasil yang ditawarkan oleh pihak asuransi syariah sangat kecil. Selain itu pada saat peserta ingin menarik nilai investasi/nilai tunai yang sudah terkumpul membutuhkan proses penyelesaian polis yang cenderung lama lebih dari 14 (empat belas) hari sejak surat permintaan di ajukan oleh calon peserta bahkan bisa mencapai 30 (tiga puluh) hari atau lebih, terutama bagi kantor cabang yang belum menggunakan system *online*, yang belum diberi kewenangan *underwriting* oleh kantor pusat

Kepuasan peserta asuransi dapat dielaborasi sebagai suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keperluan peserta dapat dipenuhi. Harapan itu biasanya bertumpu pada sebuah citra dari produk atau jasa pada sebuah perusahaan (Nasution, 2004). Bila suatu perusahaan bisa mempertahankan citranya serta memberikan harapan yang dibutuhkan pelanggan dalam rangka menjaga kepuasan peserta maka, tidak menutup kemungkinan perusahaan tersebut mendekati keuntungan yang setinggi-tingginya. Sebaliknya bila hasil akhir yang diberikan tidak sesuai dengan harapan diduga akan terjadi ketidakpuasan pelanggan.

Harapan pelanggan mengenai kepuasan yang selalu berubah-ubah selalu menuntut kepiawaian pihak asuransi karena kepuasan itu sesungguhnya perantara bagi pihak asuransi menuju perbaikan kualitas produk. Secara kualitas adalah dimensi global dan relatif tidak sensitif terhadap perbedaan segmen oleh karena itu bila ingin membangun total kepuasan peserta dalam jangka panjang maka pihak asuransi harus memiliki komitmen terhadap kualitas produk sehingga akan mendapatkan *pay-off* yang setimpal (Irawati, 2010).

Selain dari kualitas produk, indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan nasabah asuransi adalah kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera (*dimensi reliable*), fasilitas fisik, kelengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (*dimensi tangibles*), kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggapan (*dimensi responsiveness*), kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko dari keraguan (*dimensi assurance*) dan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan peserta (*dimensi empathy*). Sedangkan faktor yang dijadikan ukuran (*indicator*) kepuasan pelanggan adalah kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), *frekuensi complain*, loyalitas dan kesediaan merekomendasikan (Gunarto, 2010).



Tingkat kepuasan nasabah ini perlu dipertahankan oleh pihak asuransi, namun harus tetap diikuti dengan peningkatan kualitas layanan terutama dengan memperhatikan faktor-faktor yang secara dominan mempengaruhi kepuasan nasabah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dalam bentuk program pelatihan secara berkala serta perlu keterlibatan seluruh lini perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah fulnadi.

Dalam hal ini manajemen perlu meninjau kebijakannya antara lain dari segi premi yang dibayarkan dengan manfaat yang diterima peserta asuransi, peningkatan kualitas produk, kemudahan pada saat pengajuan klaim, kemudahan prosedur administrasi dan lain sebagainya, dalam rangka menuju persaingan dengan jasa asuransi lainnya. Sehingga kepuasan terhadap nilai pertanggungans risiko polis fulnadi dapat dirasakan oleh semua peserta. Namun jika peserta tidak merasa puas terhadap nilai tersebut maka dampak dari hal ini akan menyebabkan citra perusahaan menjadi negatif. Citra negatif yang melekat pada suatu produk membawa pengaruh negatif bagi perusahaan dan sebaliknya apabila citra positif melekat pada suatu produk maka akan membawa pengaruh positif pula bagi perusahaan (Nasution, 2004).

Mengingat pentingnya kualitas kepuasan peserta asuransi khususnya produk asuransi fulnadi ini, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul skripsi yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Nilai Pertanggungans Risiko Polis Fulnadi Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh.

Berdasarkan latar belakang tersebut, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana prosedur pembayaran manfaat klaim dari pertanggungans risiko polis fulnadi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh? Dan bagaimana pengaruh pembayaran manfaat klaim terhadap kepuasan peserta asuransi fulnadi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh?

KAJIAN LITERATUR

Dalam kajian “Aplikasi Asuransi Takaful Dana Pendidikan Dalam Perspektif Syariah” oleh Nuril Hilaliyah (tidak diterbitkan), membahas tentang produk Fulnadi yang merupakan produk individu yang mengandung unsur tabungan (*saving*). Dalam pengelolaan premi fulnadi menekankan pada meminimalisir adanya unsur *magrib* (*maisir, gharar, dan riba*) sehingga dana terkumpul dipisah menjadi dua, antara tabungan peserta dengan dana *tabarru'* sehingga tidak ada unsur maisir dan gharar dalam asuransi takaful, sedangkan untuk riba dikelola dengan bagi hasil (*mudharabah*) ataupun transaksi syari'ah lainnya.



Selanjutnya skripsi Ari Istiningasih tentang “Sikap konsumen dan niat beli konsumen terhadap atribut-atribut produk dan kepercayaan konsumen asuransi Islam” (tidak diterbitkan), membahas masalah bagaimana sikap konsumen terhadap atribut produk asuransi berpengaruh terhadap niat beli konsumen dan bagaimana aspek kepercayaan konsumen terhadap asuransi berpengaruh terhadap niat beli. Pada penelitian ini dijelaskan bahwa produk tidak terlalu berpengaruh besar terhadap niat beli konsumen asuransi, atribut produk yang khas perlu makin di informasikan pada konsumen melalui kunjungan promosi yang terus dipergencar. Sedangkan kepercayaan terhadap asuransi dapat diciptakan dengan meningkatkan penampilan dan kinerja para pemasar sesuai dengan image perusahaan dan demikian juga dengan informasi yang transparan tentang produk dan sistem yang digunakan oleh perusahaan.

Sementara itu, dalam “Pelaksanaan asuransi takaful dana pendidikan/fulnadi” oleh (tidak diterbitkan), Siti Sholihah membahas tentang pelaksanaan asuransi takaful dana pendidikan yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada dalam fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 21-DSN-MUI/X/2001, tentang pedoman umum asuransi syariah.

Penjelasan Istilah

Ada beberapa konsep pokok yang digunakan dalam penelitian ini dan perlu diberikan penjelasan, diantaranya yaitu Nasabah, Kepuasan Nasabah, Polis, Fulnadi, dan Risiko. *Nasabah*, (pelanggan) merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh perusahaan (Kasmir, 2005). *Kepuasan nasabah* menurut Kotler dan Amstrong, 2004, merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya.

Polis adalah kontrak penutupan (bukti tertulis) asuransi antara tertanggung dengan penanggung dimana penanggung dengan menerima sejumlah premi mengikat diri untuk menggantikan kerugian yang timbul atas objek yang dipertanggung sesuai yang tercantum dalam polis asuransi (Rivai,dkk, 2007). *Fulnadi* (Takaful Dana Pendidikan) adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang bermaksud menyediakan dana pendidikan, dalam mata uang Rupiah dan US Dollar untuk putra-putri sampai sarjana (Sula, 2004). Risiko, merupakan ketidakpastian atau *uncertainly* yang mungkin melahirkan kerugian (Salim, 1998). Sedangkan menurut Muhammad Ma’sum Billah risiko



di artikan sebagai peristiwa yang terjadi di luar dugaan, dimana kerugian tersebut ditanggung oleh pihak asuransi dari premi yang di bayarnya. Sedangkan Ferdinan Silalahi dalam *Manajemen Economics* mendefinisikan risiko adalah penyimpangan hasil actual dari hasil yang di harapkan.

Pengertian dan Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Nasabah

Menurut Engel, kepuasan adalah evaluasi paska konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan (Engel, dkk, 1994). Kotler menyatakan bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler & Amstrong, 2004). Menurut Supranto istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa (Supranto, 2001). Contohnya bila seorang pelanggan tersenyum saat melihat produk atau jasa yang sedang dipromosikan maka seseorang itu telah merasakan kepuasan pada produk atau jasa yang dilihat.

Dipertegas oleh Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu tingkat dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan (Kotler & Amstrong, 2004). Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembeli akan merasa tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pembeli akan merasa puas atau merasa amat gembira. Seiring dengan pendapat di atas Purnomo mengartikan kepuasan pelanggan sebagai “perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan”, maksudnya bahwa kepuasan pelanggan tercipta jika pelanggan merasakan *output* atau hasil pekerjaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan pelanggan (Purnomo, 2003).

Oliver menyatakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan (Barnes, 2003). Kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok dilipat gandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam pelanggan tentang pengalaman pengkonsumsian (Paul & Olson, 1996).



Definisi kepuasan pelanggan juga dipaparkan oleh Tse dan Wilson bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Artinya bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan, sebagai contoh seorang pelanggan puas dengan kinerja sebuah bank maka pelanggan tersebut akan terus menabung, maka sebaliknya bila tidak puas maka akan menutup rekening di bank tersebut dan pindah ke bank yang lain (Nasution, 2004). Sesuai dengan pendapat Kuswadi (2004) kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan (Kuswadi, 2004).

Menurut Amir kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*Perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Kemudian secara sederhana kepuasan pelanggan adalah sebuah produk atau jasa yang dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan merasa puas, contohnya seorang pelanggan akan selalu membeli di toko A karena memenuhi semua kebutuhan atau harapannya (Gerson, 2002).

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yang bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor. Seperti yang diungkapkan oleh Cravens (1996) ada beberapa faktor kepuasan pelanggan yaitu: Sistem Pengiriman, Performa Produk Dan Jasa, Citra, Hubungan harga-nilai, Kinerja atau prestasi karyawan, Persaingan. Menurut Rambat Lupiyoadi (2001) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, Biaya. Menurut Wasiyati (2003) faktor-faktor kepuasan pelanggan bisa dilihat dari desain suatu produk atau jasa yaitu:



1. Desain tersebut mengirimkan “pesan” kepada pelanggan mengenai nilai dasar organisasi, khususnya mengenai *trade off* antara kos dan pelanggan.
2. Desain dapat meningkatkan atau membatasi kemampuan organisasi untuk tetap mempertahankan pelanggan agar senang selama dan setelah penjualan. Suatu desain yang kuat, sukses meningkatkan kepercayaan *front line staff*, sementara desain yang buruk membuat mereka bersikap membela diri.

Kesimpulan dari beberapa pendapat para ahli di atas, teori yang paling lengkap untuk mengulas faktor-faktor kepuasan pelanggan adalah menurut Lupiyoadi (2001) yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Sedangkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan diantaranya yang diungkapkan Sunarto (2003) yang mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas yaitu:

1. Kinerja, yaitu tingkat absolute kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
2. Interaksi Pegawai, yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
3. Reliabilitas, yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
4. Daya Tahan, yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
5. Ketetapan Waktu dan Kenyamanan, yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.
6. Estetika, yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.
7. Kesadaran akan merek, yaitu dampak positif atau negative tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.

Dalam lembaga keuangan syariah, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya ekspektasi pelanggan terhadap kesyariahan produk yang ditawarkan dengan kenyataan yang mereka temui di lapangan. Selain itu, persentase margin keuntungan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama pelanggan yang rasional (Ibrahim & Fitria, 2012).

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu *Tangibles* atau bukti fisik,



Reliability atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan dan kepastian, *Empaty*, *Serviceability* dan *Recovery*.

Penanganan Risiko

Manajemen risiko dalam Islam adalah suatu usaha untuk mencapai tujuan perusahaan dengan melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam penanggulangan risiko, yaitu mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian agar tercapai efektifitas dan efesiensi yang sesuai dengan ajaran Islam. Manajemen risiko Islam lebih memperhatikan ruhaniah halal dan haram yang merupakan landasan utama dalam setiap perencanaan, pelaksanaan dan semua kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan serta tidak menyimpang dengan ajaran agama Islam.

Penanganan risiko ini pernah dilakukan oleh Nabi Yusuf ketika Mesir dilanda krisis pangan seperti yang dijelaskan dalam Firman-Nya: *“Dia (Yusuf) berkata: agar kamu bercocok tanam tujuh tahun (berturut-turut) sebagaimana biasa, kemudian apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan ditangkainya kecuali sedikit untuk kamu makan” (QS. Yusuf: 47).*

Adapun substansi landasan hukum dari manajemen risiko dalam Islam menganjurkan untuk melakukan perencanaan agar lebih baik dimasa yang akan datang sebagaimana firman-Nya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan” (QS. Al-Hasyr: 18)*

Mengingat ketidakpastian yang akan dialami ketika kita hidup dan semuanya mengandung konsekuensi atau risiko maka mau tidak mau kita harus selalu bergelut dengan risiko.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif analisis, yaitu suatu penelitian yang menunjukkan pada diri pemecahan permasalahan yang aktual dengan jalan menyusun, menganalisa dan menginterpretasikan (Narboko dan Ahmadi, 2001). Adapun pendekatan yang digunakan adalah mixed mode, yaitu gabungan antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Untuk memperoleh data yang relevan dengan masalah yang diteliti, maka



digunakan *case study* sebagai metode pengumpulan data dengan mengambil beberapa elemen dan kemudian masing-masing diselidiki secara mendalam, kesimpulan yang ditarik hanya berlaku untuk elemen-elemen yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan karyawan yang bekerja pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh diantaranya: manager marketing, dan beberapa staf karyawan serta beberapa nasabah asuransi fulnadi yang menjadi sampel dalam penelitian untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Selain itu juga digunakan telaah dokumentasi terhadap semua dokumen yang diberikan pihak asuransi takaful keluarga Banda Aceh agar data yang diperoleh sesuai dengan yang dimaksud penulis.

Selain dua teknik di atas, pengumpulan data juga dilakukan dengan teknik kuesioner. Teknik ini dilakukan dengan penyebaran angket sebagai instrument penelitian kepada 40 orang nasabah yang terpilih sebagai responden yang mewakili dan telah menjadi nasabah asuransi Fulnadi. Angket yang telah di isi akan di analisis secara kuantitatif dengan melihat juga hasil wawancara yang dilakukan. Dalam melakukan penarikan sampel, penelitian ini menggunakan metode *proporsional stratified sampling*, dimana penarikan sampel responden dilakukan secara berimbang atau proporsional pada setiap masing-masing strata. Adapun strata yang penulis maksud disini adalah jenis klaim pada asuransi fulnadi ada tiga yaitu klaim meninggal dunia, klaim tahapan dan klaim berhenti. Jumlah seluruh nasabah fulnadi yang telah klaim sebanyak 872 orang diantaranya meninggal dunia 144 orang, klaim tahapan 705 orang dan berhenti 23 orang, jadi penulis mengambil sample masing-masing strata 4.6% sehingga jumlah sampel seluruhnya 40 orang.

Skala pengukuran kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang digunakan untuk menilai sejauh mana subyek (sampel) setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang penulis ajukan. Ada lima tingkatan yang digunakan dalam skala likert ini yaitu: sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Setelah semua data yang dibutuhkan tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap nilai pertanggungansan risiko polis Fulnadi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh, selanjutnya penulis akan menggabungkan antara konsep teori dengan penjelasan dari kenyataan yang terjadi, sehingga menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Nilai Pertanggungans Risiko Polis Fulnadi

Dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis menggunakan statistik sederhana yaitu dengan metode distribusi frekuensi kumulatif untuk menghitung semua alternatif jawaban pada setiap pertanyaan sehingga menjadi suatu konsep yang dapat diambil kesimpulan untuk keperluan pengolahan data tersebut dengan rumus:

$$P = F/N \times 100\%$$

Dimana:

- P = Angka Persentase
- F = Frekuensi
- N = Jumlah Frekuensi atau banyaknya sampel
- 100% = Jumlah persentase (Sudjana, 1989)

Untuk pengisian hipotesis, dengan standar likert yaitu metode perskalaan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi respons sebagai dasar penentuan nilai pemahamannya. Jumlah alternatif respon yang ada dalam skala likert ada lima yaitu:

- 1) SS = Sangat Setuju
- 2) S = Setuju
- 3) R = Ragu-ragu
- 4) TS = Tidak Setuju
- 5) STS = Sangat Tidak Setuju (Teguh, 2005)

Pernyataan 1. Pihak Asuransi Memberikan Penjelasan Yang Cukup Tentang Asuransi Fulnadi

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan bahwa pihak asuransi memberikan penjelasan yang cukup tentang asuransi Fulnadi. Tabel 1 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 1. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 1

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	5	12.5
2.	Setuju (S)	4	19	47.5
3.	Ragu-ragu (R)	3	16	40
4.	Tidak Setuju (TS)	2	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah



Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(149 : 200) \times 100\% = 74.5\%$. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa 74.5% tersebut terletak pada interval ragu-ragu dan setuju tetapi lebih mendekati kepada setuju. Jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 2. Peserta Merasa Diuntungkan Dengan Adanya Asuransi Fulnadi

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden ragu-ragu terhadap pernyataan bahwa peserta merasa diuntungkan dengan adanya asuransi fulnadi. Tabel 2 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 2. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 2

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1	2.5
2.	Setuju (S)	4	3	7.5
3.	Ragu-ragu (R)	3	36	90
4.	Tidak Setuju (TS)	2	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(125 : 200) \times 100\% = 62.5\%$. Ddapat disimpulkan bahwa 62.5% tersebut terletak pada interval ragu-ragu dan setuju tetapi lebih mendekati kepada ragu-ragu. Jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta ragu-ragu terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 3. Peserta Mengetahui Manfaat Yang Diterima Dari Asuransi Fulnadi

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan bahwa peserta mengetahui manfaat yang diterima dari asuransi fulnadi. Tabel 3 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 3. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 3

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	16	40
2.	Setuju (S)	4	24	60
3.	Ragu-ragu (R)	3	0	0
4.	Tidak Setuju (TS)	2	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah



Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(176 : 200) \times 100\% = 88\%$. Dapat disimpulkan bahwa 74.5% tersebut terletak pada interval setuju dan sangat setuju tetapi lebih mendekati kepada sangat setuju. Jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta sangat setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 4. Peserta Menilai Pihak Asuransi Cukup Transparan Dalam Hal Pengelolaan Dana Asuransi.

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden tidak setuju terhadap pernyataan bahwa pihak asuransi cukup transparan dalam hal pengelolaan dana asuransi. Tabel 4 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 4. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 4

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1	2.5
2.	Setuju (S)	4	1	2.5
3.	Ragu-ragu (R)	3	8	20
4.	Tidak Setuju (TS)	2	28	70
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	2	5
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(91 : 200) \times 100\% = 45.5\%$. Dapat disimpulkan bahwa 45.5% tersebut terletak pada interval tidak setuju dan ragu-ragu tetapi lebih mendekati kepada ragu-ragu. Jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta ragu-ragu terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 5. Pihak Asuransi Memiliki Tenaga Kerja Yang Profesional

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden ragu-ragu dan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa pihak asuransi memiliki tenaga kerja yang profesional. Tabel 5 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 5. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 5

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	2	5
2.	Setuju (S)	4	9	22.5
3.	Ragu-ragu (R)	3	15	37.5
4.	Tidak Setuju (TS)	2	13	32.5
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1	2.5
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah



Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(118 : 30) \times 100\% = 59\%$. Dapat disimpulkan bahwa 59% tersebut terletak pada interval ragu-ragu dan setuju, tetapi lebih mendekati kepada ragu-ragu. Jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta ragu-ragu terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 6. Pelayanan Kepada Setiap Peserta Tidak Membedakan Status Sosial

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan bahwa pelayanan kepada setiap peserta tidak membedakan status sosial. Tabel 6 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 6. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 6

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	8	20
2.	Setuju (S)	4	24	60
3.	Ragu-ragu (R)	3	8	20
4.	Tidak Setuju (TS)	2	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(112 : 200) \times 100\% = 56\%$. Dapat disimpulkan bahwa 56% tersebut terletak pada interval ragu-ragu dan setuju tetapi lebih mendekati kepada ragu-ragu. Jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta ragu-ragu terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 7. Petugas Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada Peserta Asuransi Fulnadi

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden sangat setuju dan setuju terhadap pernyataan bahwa petugas bersikap ramah dan sopan kepada peserta asuransi fulnadi. Tabel 7 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 7. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 7

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	19	47.5
2.	Setuju (S)	4	21	52.5
3.	Ragu-ragu (R)	3	0	0
4.	Tidak Setuju (TS)	2	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah



Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(179 : 200) \times 100\% = 89.5\%$. Dapat disimpulkan bahwa 89.5% tersebut terletak pada interval setuju dan sangat setuju tetapi lebih mendekati kepada sangat setuju. Jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta sangat setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 8. Pihak Asuransi Selalu Tepat Waktu Dalam Memberi Jawaban Atas Pengajuan Kepesertaan Asuransi Fulnadi

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan bahwa pihak asuransi selalu tepat waktu dalam memberi jawaban atas pengajuan kepesertaan asuransi fulnadi. Tabel 8 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 8. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 8

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	4	10
2.	Setuju (S)	4	28	70
3.	Ragu-ragu (R)	3	7	17.5
4.	Tidak Setuju (TS)	2	1	2.5
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(155 : 30) \times 100\% = 77.5\%$. Dapat disimpulkan bahwa 77.5% tersebut terletak pada interval setuju dan sangat setuju, tetapi lebih mendekati kepada setuju. Jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 9. Peserta Tidak Keberatan Dengan Pemotongan Premi Sebagai Ujroh Atas Pengelolaan Dana Tabarru'

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan bahwa Peserta Tidak Keberatan Dengan Pemotongan Premi Sebagai Ujroh Atas Pengelolaan Dana Tabarru'. Tabel 9 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 9. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 9

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	9	22.5
2.	Setuju (S)	4	27	67.5
3.	Ragu-ragu (R)	3	4	10
4.	Tidak Setuju (TS)	2	0	0



5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(165 : 200) \times 100\% = 82.5\%$. Dapat disimpulkan bahwa 82.5% tersebut terletak pada interval setuju dan sangat setuju tetapi lebih mendekati kepada setuju jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 10. Polis/Sertifikat Jaminan Diselesaikan Dalam Periode Yang Dijanjikan

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan bahwa polis/sertifikat jaminan diselesaikan dalam periode yang dijanjikan. Tabel 10 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 10. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 10

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	0	0
2.	Setuju (S)	4	33	82.5
3.	Ragu-ragu (R)	3	7	17.5
4.	Tidak Setuju (TS)	2	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(153 : 200) \times 100\% = 76.5\%$. Dapat disimpulkan bahwa 76.5% tersebut terletak pada interval setuju dan sangat setuju, tetapi lebih mendekati kepada setuju jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 11. Polis/Sertifikat Jaminan Dikerjakan Dengan Cepat

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan bahwa polis/sertifikat jaminan dikerjakan dengan cepat. Tabel 11 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 11. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 11

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1	2.5
2.	Setuju (S)	4	27	67.5
3.	Ragu-ragu (R)	3	11	27.5
4.	Tidak Setuju (TS)	2	1	2.5



5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Jumlah		40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data diatas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(148 : 200) \times 100\% = 74\%$. Dapat disimpulkan bahwa 74% tersebut terletak pada interval ragu-ragu dan setuju tetapi lebih mendekati kepada setuju jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 12. Premi Asuransi Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Penghasilan Peserta

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan bahwa premi asuransi yang ditawarkan sesuai dengan penghasilan peserta. Tabel 12 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 12. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 12

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	2	5
2.	Setuju (S)	4	28	70
3.	Ragu-ragu (R)	3	9	22.5
4.	Tidak Setuju (TS)	2	1	2.5
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Jumlah		40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(151 : 40) \times 100\% = 75.5\%$. Dapat disimpulkan bahwa 75.5% tersebut terletak pada interval setuju dan sangat setuju tetapi lebih mendekati kepada setuju jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 13. Estimasi Yang Ditawarkan Disertai Dengan Penjelasan Yang Baik

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju dan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa estimasi yang ditawarkan disertai dengan penjelasan yang baik. Tabel 13 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 13. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 13

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	0	0
2.	Setuju (S)	4	18	45
3.	Ragu-ragu (R)	3	7	17.5
4.	Tidak Setuju (TS)	2	15	37.5



5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(123 : 200) \times 100\% = 61.5\%$. Dapat disimpulkan bahwa 61.5% tersebut terletak pada interval ragu-ragu dan setuju, tetapi lebih mendekati kepada ragu-ragu. Jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta ragu-ragu terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 14. Respon Yang Diberikan Terhadap Pengajuan Klaim Positif

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan bahwa respon yang diberikan terhadap pengajuan klaim positif. Tabel 14 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 14. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 14

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	6	15
2.	Setuju (S)	4	22	55
3.	Ragu-ragu (R)	3	11	27.5
4.	Tidak Setuju (TS)	2	1	2.5
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(153 : 200) \times 100\% = 76.5\%$. Dapat disimpulkan bahwa 76.5% tersebut terletak pada interval setuju dan sangat tidak setuju tetapi lebih mendekati kepada setuju jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 15. Pihak Asuransi Memiliki Kemampuan Dan Pengetahuan Yang Memadai Untuk Menangani Pengajuan Klaim

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden ragu-ragu dan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa pihak asuransi memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai untuk menangani pengajuan klaim. Tabel 15 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 15. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 15

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	0	0
2.	Setuju (S)	4	9	22.5
3.	Ragu-ragu (R)	3	16	40



4.	Tidak Setuju (TS)	2	15	37.5
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Jumlah		40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(98 : 200) \times 100\% = 49\%$. Dapat disimpulkan bahwa 49% tersebut terletak pada interval tidak setuju dan ragu-ragu tetapi lebih mendekati kepada ragu-ragu jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta ragu-ragu terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 16. Penjelasan Oleh Pihak Asuransi Tentang Tata Cara Pengajuan Klaim Termasuk Pengisian Surat Klaim Cukup Dan Mudah Dimengerti

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju dan ragu-ragu terhadap pernyataan bahwa penjelasan oleh pihak asuransi tentang tata cara pengajuan klaim termasuk pengisian surat klaim cukup dan mudah dimengerti. Tabel 16 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 16. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 16

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	0	0
2.	Setuju (S)	4	23	57.5
3.	Ragu-ragu (R)	3	17	42.5
4.	Tidak Setuju (TS)	2	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Jumlah		40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(143 : 200) \times 100\% = 71.5\%$. Dapat disimpulkan bahwa 71.5% tersebut terletak pada interval ragu-ragu dan setuju tetapi lebih mendekati kepada setuju jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 17. Mudah Menghubungi Pihak Asuransi Untuk Pengajuan Klaim

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden sangat setuju dan setuju terhadap pernyataan bahwa mudah menghubungi pihak asuransi untuk pengajuan klaim. Tabel 17 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 17. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 17

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	17	42.5
2.	Setuju (S)	4	23	57.5



3.	Ragu-ragu (R)	3	0	0
4.	Tidak Setuju (TS)	2	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(177 : 200) \times 100\% = 88.5\%$. Dapat disimpulkan bahwa 88.5% tersebut terletak pada interval setuju dan sangat setuju, tetapi lebih mendekati kepada setuju jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 18. Kemudahan Dalam Mengurus Persyaratan-Persyaratan Yang Dibutuhkan Untuk Pengajuan Klaim

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan bahwa ada kemudahan dalam mengurus persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan klaim. Tabel 18 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 18. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 18

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	0	0
2.	Setuju (S)	4	37	92.5
3.	Ragu-ragu (R)	3	3	7.5
4.	Tidak Setuju (TS)	2	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(157 : 40) \times 100\% = 78.5\%$. Dapat disimpulkan bahwa 78.5% tersebut terletak pada interval setuju dan sangat setuju tetapi lebih mendekati kepada setuju jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 19. Pihak Asuransi Segera Menanggapi Klaim Yang Anda Ajukan

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan bahwa pihak asuransi segera menanggapi klaim yang anda ajukan. Tabel 19 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 19. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 19

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	0	0



2.	Setuju (S)	4	23	57.5
3.	Ragu-ragu (R)	3	10	25
4.	Tidak Setuju (TS)	2	7	17.5
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(136 : 200) \times 100\% = 68$. Dapat disimpulkan bahwa 68% tersebut terletak pada interval ragu-ragu dan setuju tetapi lebih mendekati kepada setuju jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta setuju terhadap pernyataan di atas.

Pernyataan 20. Nilai Tanggungan Yang Diberikan Sesuai Dengan Yang Dijanjikan

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan bahwa nilai tanggungan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan. Tabel 20 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 20. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 20

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	0	0
2.	Setuju (S)	4	20	50
3.	Ragu-ragu (R)	3	16	40
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4	10
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100

Sumber: data lapangan, diolah

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(136 : 200) \times 100\% = 68\%$. Dapat disimpulkan bahwa 68% tersebut terletak pada interval ragu-ragu dan setuju tetapi lebih mendekati kepada setuju jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta setuju terhadap pernyataan diatas.

Pernyataan 21. Manfaat Yang Diterima Dapat Memenuhi Kebutuhan Pendidikan Putra-Putri Anda

Hasil kajian lapangan mendapati bahwa mayoritas responden tidak setuju terhadap pernyataan bahwa nilai tanggungan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan. Tabel 21 menyajikan data tersebut secara lengkap.

Tabel 21. Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pernyataan 21

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	5	0	0
2.	Setuju (S)	4	4	10



3.	Ragu-ragu (R)	3	16	40
4.	Tidak Setuju (TS)	2	20	50
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
Jumlah			40	100
Sumber: data lapangan, diolah				

Data-data di atas kemudian dianalisis dan mendapat hasil = $(104 : 200) \times 100\% = 52\%$. Dapat disimpulkan bahwa 52% tersebut terletak pada interval tidak setuju dan ragu-ragu tetapi lebih mendekati kepada tidak setuju, jadi dengan kata lain dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta tidak setuju terhadap pernyataan di atas.

Hasil Analisis

Unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas produk serta pelayanan merupakan hal pokok yang menentukan apakah harapan pelanggan telah terpenuhi demi terwujudnya kepuasan pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan akan suatu produk atau jasa adalah akhir dari proses penjualan yang kemudian pelanggan memberikan reaksi yang kurang memuaskan mengenai unsur-unsur tersebut. Salah satu unsur yang dipersepsikan kurang bahkan tidak memuaskan adalah pada saat menerima manfaat proses pengajuan klaim. Kemudian unsur yang sering dikeluhkan adalah ketidaksesuaian antara manfaat yang diterima pada saat pengambilan tahapan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pendidikan.

Hal ini disebabkan karena tidak cukupnya penjelasan yang diberikan pihak asuransi kepada peserta mengenai pengaruh besar kecilnya pembayaran premi dengan nilai manfaat yang akan diterima untuk menyesuaikan kebutuhan pendidikan bagi putra-putri peserta. Pada kenyataannya bagi peserta kepuasan akan dirasakan apabila premi yang dibayarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan pada saat klaim dan pendidikan anak dapat tercover secara menyeluruh.

Berdasarkan pengalaman yang dialami oleh peserta saat menggunakan produk dan jasa, maka peserta akan mempersepsikan setiap aspek-aspek yang ada dalam produk dan jasa tersebut. Setelah itu peserta mulai membandingkan produk dan jasa yang digunakan, apakah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Harapan peserta yang utama adalah setiap manfaat yang diterima pada saat pengajuan klaim dapat memenuhi seluruh kebutuhan pendidikan putra-putri peserta dengan pembayaran premi yang sesuai, penjelasan yang baik, petugas bersifat profesional, dan lain sebagainya.



Apabila peserta merasakan ketidakpuasan maka peserta akan mengajukan keluhan, namun bila peserta masih tidak puas dengan jawaban atau tindakan yang dilakukan pihak asuransi maka peserta akan cenderung mengakhiri perjanjian dan berpindah pada penyedia jasa asuransi lainnya. Sedangkan peserta yang merasa puas akan meneruskan perjanjian hingga selesai bisa juga membuka polis baru untuk putra-putri mereka yang lain dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Pelanggan yang dalam keadaan netral menganggap produk dan jasa yang diterima tidak memberikan rasa puas namun produk dan jasa tersebut juga tidak mengecewakan.

Dengan demikian jelas bahwa unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas produk adalah unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan peserta. Oleh karenanya unsur-unsur kepuasan peserta merupakan elemen penting dalam menyediakan produk dan jasa yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif.

Apabila peserta merasa tidak puas terhadap suatu produk yang disediakan, maka sudah dipastikan bahwa produk tersebut tidak efektif dan tidak efisien. Karena peserta akan mempersepsikan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Dalam hal ini setiap pelanggan akan mengalami perasaan puas dan tidak puas sehingga akan menimbulkan respon yang berupa sikap loyal dan tidak loyal. Apabila pelanggan sudah merasa tidak loyal dengan produk atau jasa suatu perusahaan maka pelanggan akan pindah ke perusahaan asuransi lain yang bisa memenuhi harapan.

KESIMPULAN

Adapun prosedur pada saat klaim sudah diatur dalam ketentuan pasal 11 syarat-syarat umum polis diantaranya: polis asli, formulir pengajuan klaim, identitas peserta, kwitansi pembayaran premi dan pernyataan transaksi akhir. Pengajuan klaim diajukan tertulis kepada perusahaan, berkas-berkas pengajuan klaim asli, lengkap dan benar dalam waktu 90 hari, dan kelengkapan-kelengkapan tambahan yang juga dipertegas dalam pasal 12 prosedur klaim dalam syarat-syarat khusus polis takaful dana pendidikan, diantaranya surat keterangan kepolisian tentang kecelakaan yang dialami peserta, surat keterangan dokter khusus klaim cacat tetap dan total (disediakan oleh perusahaan) yang telah disisi oleh dokter yang merawat, formulir klaim untuk cacat tetap total yang juga disediakan oleh perusahaan dan didisi oleh peserta.

Premi yang dibayarkan merupakan dasar perhitungan manfaat takaful awal, jadi besar kecilnya premi yang akan dibayarkan sangat mempengaruhi manfaat yang akan diterima peserta. Apabila jumlah premi yang dibayar kecil maka



manfaat yang akan diterima juga kecil sebaliknya jika premi yang dibayarkan besar maka manfaat yang diterima juga besar. Dari penelitian yang penulis lakukan 50% dari 40 peserta yang diambil sebagai sampel menyatakan bahwa manfaat yang diterima tidak dapat memenuhi kebutuhan pendidikan putra-putri peserta. Sehingga kepuasan terhadap manfaat yang diterima kurang dirasakan oleh peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M.T. (2005). *Dinamika Pemasaran Jelajai dan Rasakan*, edisi pertama, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arthesa, A dan Handiman, E. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, Jakarta: Indeks.
- Asuransi Takaful Keluarga (2010), *Syarat-syarat Khusus Polis Individu Takaful Dana Pendidikan*, Jakarta: Graha Takaful Indonesia.
- Asuransi Takaful Keluarga (2010), *Syarat-syarat Umum Polis Takaful Dana Pendidikan*, Jakarta: Graha Takaful Indonesia.
- Barnes, J.G (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Yogyakarta: Andi.
- Cravens, D.W. (1996). *Pemasaran Strategis*, Jakarta: Erlangga, 1996.
- Dewi, G. (2005). *Aspek-aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta: Kencana.
- Engel, J.F, Blackwell, D, Minsard P.W. (1994). *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gerson, R.F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM.
- Gunarto, M, *Pengertian Servqual*, diakses pada tanggal 7 Mei dari situs: <http://muji-gunarto.wordpress.com/>
- Irawati, N D, *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, diakses pada tanggal 15 Desember 2010 dari situs: <http://www.komisihukum.go.id/>
- Ibrahim, A. & Fitria. (2012). Implikasi Penetapan Margin Keuntungan pada Pembiayaan Murabahah (Suatu Studi dari Perspektif Islam Pada Baitul



- Qiradh Amanah). *Share: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 1(2), 142-162.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2004). *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuswadi (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Lupiyoadi, R (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik, Edisi Pertama*, Jakarta Salemba Empat.
- Muhammad. (2002). *Lembaga-lembaga Keuangan Umat Kontemporer* Yogyakarta: UII Press.
- Narboko, C. dan Ahmadi, A. (2001). *Metodologi Penelitian, cet. III*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2004) *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Galia Indonesia,
- Paul, J. dan Olson J.C. (1996). *Customer Behavior (Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran)*, Edisi keempat, Jakarta: Erlangga, 1996.
- Perencanaan keuangan.com, *Perbedaan Asuransi Pendidikan dengan Tabungan Pendidikan*. Diakses pada tanggal 21 Juli 2010 dari situs: [http://www. Perencana Keuangan.com/files/tabungan pendidikan VS Asuransi pendidikan](http://www.PerencanaKeuangan.com/files/tabungan_pendidikan_VS_Asuransi_pendidikan).
- Purnomo, H. (2003). *Pengantar Teknik Industri*, edisi pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai, V, DKK (2007). *Bank and Financial Institution Management*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sudjana (1989). *Metode Statistika, Edisi V*, Bandung: Tarsito.
- Sula, M.S (2004), *Asuransi Syariah (life and General) Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani.
- Sunarto. (2003). *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV.



Ngeksigondo Utama.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Asdi Mahasatya

Teguh, Muhammad (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tim penyusun Pedoman Transliterasi Penulisan Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa Fakultas Syari'ah IAIN Ar-Raniry, 2010.

Tjiptono, F dan Diana, A. (2003). *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. (2004) *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: ANDI.

Wasiyati. (2003). *Pelayanan Pelanggan Yang Sempurna*, Jakarta: Kunci Ilmu.

Zed, M. (2004). *Metode Penelitian Kepustakaan*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

