

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROFIT SHARING  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH ASURANSI SYARIAH DI PT  
ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 CABANG DUMAI**

**Restu Herlina**

*restuherlina48@gmail.com*

*Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin Dumai*

**ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menemukan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan Profit sharing terhadap Keputusan Nasabah asuransi syariah. Uji coba instrument penelitian bertempat di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah asuransi syariah dari tahun 2020 berjumlah 325 Nasabah. Pengambilan sampel dilakukan dengan rumus slovin dari jumlah populasi sehingga jumlah sampel adalah 179 nasabah. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket kepada 179 nasabah. Penguji prasyarat meliputi uji normalitas dan uji linearitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi berganda. Hasil penelitian ini adalah membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan profit sharing terhadap keputusan nasabah asuransi syariah model regresi  $Y=7,855+0,204 (X_1)+ 0,688 (X_2)$  Dari model di atas dapat dijelaskan bahwa keputusan nasabah asuransi syariah ditentukan oleh kualitas pelayanan dan profit sharing. Untuk variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif 20,4% dan nilai sig  $0,001 < 0,05$ , maka signifikan terhadap variabel keputusan nasabah asuransi syariah. Dan profit sharing memberikan pengaruh positif 68,8% dan nilai sig  $0,000 > 0,05$  maka signifikan terhadap variabel keputusan nasabah asuransi syariah. bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan dan Profit Sharing terhadap Keputusan nasabah asuransi syariah adalah sebesar 62,3% dan 37,7% dipengaruhi oleh faktor lainya diluar Kualitas Pelayanan dan Profit Sharing .

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Profit Sharing Dan Keputusan Nasabah Asuransi Syariah**

**ABSTRACT**

This research is a quantitative research. This study found the influence of service quality and profit sharing on the decisions of sharia insurance customers. The trial of the research instrument took place at PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Dumai Branch. The population in this study were all sharia insurance customers from 2020 totaling 325 customers. Sampling was carried out using the slovin formula from the total population so that the number of samples was 179 customers. The data used in this study is primary data obtained through the distribution of questionnaires to 179 customers. Prerequisite test includes normality test and linearity test. The data analysis technique used is multiple regression technique. The results of this study are proving that there is an effect of service

quality and profit sharing on the decisions of sharia insurance customers with regression model  $Y=7,855+0,204 (X1)+ 0,688 (X2)$  From the above model it can be explained that sharia insurance customer decisions are determined by service quality and profit. share. The service quality variable has a positive effect of 20.4% and the value of sig  $0.001 < 0.05$ , it is significant to the decision variable of sharia insurance customers. And profit sharing has a positive effect of 68.8% and a sig value of  $0.000 > 0.05$ , so it is significant to the decision variables of sharia insurance customers. that the contribution of Service Quality and Profit Sharing to the decisions of sharia insurance customers is 62.3% and 37.7% is influenced by other factors outside of Service Quality and Profit Sharing.

**Keywords: Service Quality, Profit Sharing and Decision of Sharia Insurance Customers**

## **PENDAHULUAN**

Dunia usaha merupakan dunia yang paling sering dibicarakan berbagai forum dan media massa, baik yang bersifat nasional maupun internasional. Ramainya pembicaraan ini disebabkan salah satu tolak ukur kemajuan suatu Negara adalah dari kemajuan ekonomi dan tulang punggung ekonomi adalah dunia usaha itu sendiri. Dimana perkembangan dunia usaha pada saat ini sudah sangat pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya bentuk perusahaan yang berdiri dibidang keuangan baik berupa lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank.

Definisi secara umum yang dimaksud dengan lembaga keuangan menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 792 Tahun 1990 tentang Lembaga Keuangan adalah semua badan yang kegiatannya dibidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan.

Salah satu usaha yang bergerak dilembaga keuangan non bank yaitu perusahaan asuransi yang saat ini berkembang pesat sesuai dengan perkembangan teknologi dan komunikasi. Hal ini ditandai dengan bertambahnya jumlah perusahaan asuransi setiap tahunnya. Dengan muncul beberapa perusahaan asuransi tersebut maka timbullah persaingan dibidang perasuransian dalam mempertahankan kelangsungan hidup usahanya.

Pada garis besarnya usaha asuransi terbagi atas 2 (dua) kegiatan usaha yang terpisah penyelenggaraannya yaitu kegiatan usaha Asuransi Kerugian (Umum) dan Asuransi Jiwa. Asuransi Kerugian (Umum) memberi jaminan bagi berbagai resiko yang mengancam harta benda dan berbagai kepentingan sedangkan asuransi jiwa memberikan jaminan terhadap “kehilangan” jiwa seseorang. Dana yang dikumpulkan berupa premi asuransi dan terus berkembang dari tahun ke tahun.<sup>1</sup> Perusahaan asuransi adalah perantara keuangan yang menyediakan layanan menanggung risiko ekonomi yang berhubungan dengan kematian, kerusakan atau kehilangan barang milik dan perlindungan lain terhadap kehilangan. Sedangkan pengertian asuransi menurut Kitab Undang-Undang.

Hukum Dagang Pasal 246 bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang

---

<sup>1</sup> Farid Wijaya & Soetatwo Hadiwigeno, *Lembaga-lembaga Keuangan dan Bank Perkembangan Teori dan Kebijakan*, (Yogyakarta: BPFE,1999), Ed. 2, Cet. Ke-4, hlm. 377

tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan pemberian penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa tidak tentu.<sup>2</sup> Salah satu perusahaan Asuransi yang sudah cukup lama berdiri di Indonesia adalah Asuransi Syariah. Perusahaan asuransi ini memiliki cabang atau Unit sampai ke pelosok-pelosok daerah di Indonesia, salah satunya di Kota Dumai.

Bagi Asuransi Syariah Cabang Dumai pengembangan pelayanan sangatlah diperlukan sehingga dapat menjadi perusahaan yang diharapkan. Untuk itu kepuasan pelanggan harus dipenuhi, karena apabila konsumen merasa tidak puas maka konsumen tersebut akan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan dapat menyebabkan menurunnya kredibilitas dan tentunya akan menurunkan pendapatan perusahaan tersebut.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan Asuransi Syariah Cabang Dumai tersebut tidak ada pilihan lain kecuali peningkatan profesional sumber daya manusia, sebagai modal utama layanan masyarakat, serta berupaya terus menerus melakukan berbagai efisiensi dan diferensiasi layanan yang mampu meningkatkan pendapatan perusahaan. Untuk itu pihak perusahaan tersebut harus mengenali dan merespon berbagai faktor eksternal yang harus dipertimbangkan.

Permasalahan yang sering terjadi adalah pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Syariah Cabang Dumai belum dirasakan maksimal oleh konsumen sehingga masih ditemukan adanya ketidakpuasan konsumen itu sendiri. Dimana ketidakpuasan konsumen ini bisa menimbulkan berpindahnya konsumen ke perusahaan lain, dan ini bisa merugikan pihak Asuransi Syariah Cabang Dumai. Ketidakpuasan konsumen ini timbul karena adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Kesenjangan ini terjadi karena pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan konsumen atau perusahaan pesaing dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi.

Keberhasilan sistem dalam asuransi syariah didukung oleh kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut, sehingga faktor-faktor pengambilan keputusan dari nasabah dalam menggunakan asuransi syariah sangat penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksistensinya lembaga tersebut.

Kualitas pelayanan konsumen adalah jasa atau layanan yang diberikan kepada konsumen dalam hubungannya dengan produk tertentu. Faktor-faktor penentu kualitas pelayanan konsumen terdiri dari kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (emphaty), dan berwujud (tangible).

Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan Islam dan non Islam adalah terletak pada pengambilan keuntungan yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah. Sehingga terdapat istilah bunga bank dan bagi hasil.<sup>3</sup> Secara syariah prinsip bagi hasil (profit sharing) berdasarkan pada kaidah mudharabah (kerjasama). Dimana perusahaan akan bertindak sebagai mudharib (pengelola dana) sementara nasabah sebagai shahibul maal (penyandang dana).

Dengan penggunaan prinsip bagi hasil ini, pihak penanggung dan pihak tertanggung (Pemegang Polis) masing-masing akan memperoleh keuntungan. Pihak tertanggung akan mendapatkan manfaat asuransi yang diberikan oleh

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 377-378

<sup>3</sup> Tatik Ernawati, *Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, Lokasi Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah*.

penanggung untuk menutupi resiko yang menyimpannya.

Jadi dengan adanya keberhasilan sistem dalam asuransi syariah didukung oleh kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut bisa menciptakan kepuasan dan keputusan para nasabah untuk berasuransi Syariah. Apalagi dengan penggunaan prinsip bagi hasil maka nasabah ataupun pihak asuransi syariah akan saling memperoleh manfaat serta keuntungan.

Dari pemaparan–pemaparan diatas yang penulis uraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profit Sharing terhadap Keputusan Nasabah Asuransi Syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai”.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Menurut parasuraman dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan beberapa:

a. *Kehandalan (Reliability)*

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan. Adapun indikatornya ialah:

1. Kecepatan dan ketepatan dalam penerbitan polis.
2. Kemudahan Prosedur administrasi pembayaran premi.
3. Keramahan para karyawan ketika melayani pemegang polis.

b. *Ketanggapan (Responsiveness)*

Ketanggapan yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas Adapun indikatornya ialah:

1. Kejelasan informasi secara jelas dan mudah untuk dimengerti.
2. Reaksi cepat tanggap terhadap keluhan pemegang polis.

c. *Jaminan (Assurance)*

Karyawan/agen Asuransi memiliki pengetahuan yang baik dan dapat dipercaya oleh pemegang polis. Adapun indikatornya ialah:

1. Pengetahuan tentang produk yang ditawarkan agen.
2. Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

d. *Empati (Empathy)*

Sikap dalam memberi perhatian yang bersifat individual kepada para pemegang polisnya. Adapun indikatornya ialah:

1. Perhatian secara individu kepada pemegang polis.
2. Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pemegang polis.
3. Kesabaran staf/karyawan dalam memberikan layanan.
4. Kesiediaan karyawan/agen dalam membantu kesulitan yang dihadapi pemegang polis.

e. *Bukti fisik (Tangibles)*

Sikap Asuransi Syariah dalam menunjukkan eksistensinya yang dapat

dilihat, dirasakan langsung oleh pemegang polis. Adapun Indikatornya ialah:

1. Kerapian penampilan agen atau staf
2. Kebersihan dan kenyamanan ruangan atau gedung.
3. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Asuransi Syariah.<sup>4</sup>

Dari berbagai pendapat diatas, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Rizqa ramadhaning tyas karena dianggap paling relevan dan studi kasus yang dibahas dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (emphaty), dan Bukti Fisik (tangibles) terhadap keputusan nasabah untuk menabung.<sup>5</sup>

### **Profit Sharing (Bagi Hasil)**

Bagi hasil merupakan sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha yang telah disepakati oleh pemilik dana dan pengelola dana atas keuntungan yang didapat. Bentuk produk yang menggunakan prinsip bagi hasil adalah mudharabah dan musyarakah. Menurut Rofiq, Bagi hasil adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana.

Dalam pengelolaan dana asuransi syariah, terjadi saling melindungi, saling tolong menolong, dan saling bantu-membantu di antara para peserta asuransi. Pihak asuransi syariah hanya sebagai pengelola yang di beri kepercayaan (amanah) oleh peserta asuransi untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal, memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai hasil kesepakatan berdasarkan akta perjanjian jenis akad.

Adapun besaran bagi hasil pada asuransi syariah tergantung dengan besarnya premi nasabah yang dibayarkan. Jadi besaran bagi hasil tiap nasabah itu tidak sama. Pembagian bagi hasil kepada nasabah berlangsung selama kontrak berlaku. Sedangkan bagi hasil dana tabarru dibagikan setiap satu tahun sekali. Besaran bagi hasil dana tabarru' tercantum dalam lampiran tahunan.<sup>6</sup>

Dalam mengelola dana dari peserta, perusahaan asuransi syariah menggunakan 2 (dua) mekanisme pengelolaan dana, antara lain:

1. Sistem yang tidak mengandung unsur tabungan, pada sistem ini peserta asuransi hanya membayarkan dana tabarru'saja, tanpa saving atau tabungan (Asuransi Umum). Dana tabarru ini kemudian disimpan oleh pengelola pada akun tersendiri yang terpisah dengan akun dari dana-dana lainnya. Dana-dana ini fungsinya adalah untuk tujuan tolong-menolong dan dibayarkan apabila peserta meninggal dunia dan perjanjian telah berakhir (apabila terdapat surplus dana). Dana-dana tabarru yang terkumpul juga akan diinvestasikan oleh perusahaan

---

<sup>4</sup> Hidayatillah, Intan, Sri Suryoko Dan Bulan Prabawani. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi, Dan Harga Premi Asuransi Terhadap Keputusan Pemegang Polis Dalam Memilih Asuransi Bumiputera 1912 (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabangaskum Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Volume 4 Nomer 1, Tahun 2015*. Semarang: Universitas Diponegoro

<sup>5</sup> Rizqa ramadhaning tyas , *Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT sumber mulia tuntang*, Jurnal muqtasid, volume 3 no.2 Desember 2012.

<sup>6</sup> <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6981/8/BAB%20V.pdf.BAB-V,hlm.122>, diakses pada tanggal 12 februari 2021, pukul : 14:34

sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Keuntungan dari investasi tersebut setelah dikurangi dengan biaya administrasi, akan dibagi dengan perusahaan asuransi dengan menggunakan prinsip mudharabah. Persentase pembagian mudharabah ditentukan pada awal akad.

2. Sistem yang menggunakan unsur tabungan, para peserta asuransi membayarkan dana tabarru' sekaligus dengan dana tabungan (Asuransi jiwa). Dana tabarru merupakan dana yang diniatkan oleh para peserta untuk tujuan tolong-menolong, sedangkan dana tabungan adalah dana milik peserta yang diserahkan kepada perusahaan asuransi yang kemudian diinvestasikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Keuntungan dari investasi tersebut setelah dikurangi dengan biaya administrasi, akan dibagi dengan perusahaan asuransi dengan menggunakan prinsip mudharabah. Persentase pembagian mudharabah ditentukan pada awal akad.<sup>7</sup>

Menurut Adiwarman A. Karim bagi hasil terbentuk dari beberapa hal yaitu:

- a. Kerjasama : Hubungan antara kedua belah pihak, Feedback atau timbal balik yang di dapat kedua belah pihak.
- b. Perjanjian : Kesepakatan yang jelas antara kedua belah pihak.
- c. Profit Sharing (Nisbah)
- d. Pengelola Dana (Mudharib) : Kepercayaan rasa percaya nasabah kepada pihak Asuransi terhadap keputusan nasabah.<sup>8</sup>

### **Keputusan Nasabah**

Keputusan adalah kesepakatan yang kita buat menurut keyakinan dan tanpa dorongan dari pihak lain. Yang menjadi alasan nasabah untuk menjadi nasabah asuransi syariah adalah harga yang diharapkan, dan manfaat produk yang diharapkan.

Pada tahap ini konsumen mempelajari terlebih dahulu kelebihan dan kekurangan suatu produk. Produk dan jasa yang ditawarkan oleh Asuransi syariah mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa Asuransi syariah. Dimana nasabah akan mempelajari terlebih dahulu kelebihan dan kekurangan produk tersebut sebelum memutuskan untuk menggunakannya.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Marimuthu et al yang menyatakan bahwa alasan utama yang sangat mempengaruhi, dimana pelayanan yang lebih baik yang disediakan oleh Asuransi pesaing, keuntungan yang lebih tinggi yang disediakan oleh Asuransi lain, dan berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan. Penelitian ini juga menguatkan penelitian sebelumnya dimana produk yang ditawarkan oleh Asuransi syariah menjadi faktor yang mendorong untuk menggunakan Asuransi syariah, oleh karenanya Asuransi syariah dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas.

Keputusan (*interest*) merupakan suatu predisposisi, kecenderungan, atau suatu reaksi perasaan yang berlangsung terus-menerus yang memolakan perhatian seseorang sehingga membuat dirinya menjadi selektif terhadap objek keputusannya. Menurut Hurlock, berdasarkan sumber asalnya keputusan dapat dibagi menjadi

---

<sup>7</sup> [http://etheses.uin-malang.ac.id/1329/6/0822037\\_Bab\\_2.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/1329/6/0822037_Bab_2.pdf), hal.40, diakses pada 12 februari 2021, pukul:15.02

<sup>8</sup> Yulika Khasanah Danarie Indra Gunawan, *Pengaruh Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Cirebon*, Edunomic, Jurnal Volume 2 No.1 Tahun 2014.

tiga aspek, yaitu:

1. Aspek kognitif : yaitu berdasarkan atas pengalaman pribadi dan apa yang pernah dipelajari baik di rumah, sekolah dan masyarakat serta dan berbagai jenis media massa.
2. Aspek afektif : Konsep yang membangun aspek kognitif, keputusan dinyatakan dalam sikap terhadap kegiatan yang ditimbulkan keputusan. Berkembang dari pengalaman pribadi dari sikap orang yang penting yaitu orang tua, guru dan teman sebaya terhadap kegiatan yang berkaitan dengan keputusan tersebut dan dari sikap yang dinyatakan atau tersirat dalam berbagai bentuk media masa terhadap kegiatan itu.
3. Aspek psikomotor : yaitu timbulnya keputusan telah berjalan dengan lancar tanpa perlu pemikiran lagi, serta urutannya tepat.

Pertimbangan-pertimbangan nasabah dalam mengukur keputusan yaitu: produk asuransi, pilihan merek, metode pembayaran, pilihan cabang penyalur dan masa pertanggungan polis.

a. Produk Asuransi

Produk asuransi merupakan produk janji artinya yang dijual adalah suatu janji yang harus ditepati apabila risiko yang diperjanjikan terjadi. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 1774 (Buku III tentang: Perikatan, Bab-XV tentang “perjanjian untung-untungan” bagian ke-1 tentang ketentuan umum), yang menyebutkan bahwa : “Suatu perjanjian untung-untungan adalah suatu perbuatan yang hasilnya, mengenai untung ruginya, baik bagi semua pihak, maupun bagi sementara pihak, bergantung pada suatu kejadian yang belum tentu. Demikian adalah: perjanjian pertanggungan; perjudian dan pertaruhan. Perjanjian yang pertama daiatur dalam KUHD”.

Terdapat dua jenis produk asuransi, yaitu asuransi kerugian dan asuransi jiwa. Secara singkat, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Asuransi Kerugian

Menutup pertanggungan untuk kerugian karena kerusakan atau kemusnahan harta benda yang dipertanggungkan karena sebab-sebab atau kejadian yang dipertanggungkan (sebab – sebab atau bahaya-bahaya yang disebut dalam kontrak atau polis asuransi). Dalam asuransi kerugian, penanggung menerima premi dari tertanggung dan apabila terjadi kerusakan atau kemusnahan atas harta benda yang dipertanggungkan maka ganti kerugian akan dibayarkan kepada tertanggung.

2. Asuransi Jiwa

Menutup pertanggungan untuk membayarkan sejumlah santunan karena meninggal atau tetap hidupnya seseorang dalam jangka waktu pertanggungan. Dalam asuransi jiwa, penanggung menerima premi dari tertanggung dan apabila tertanggung meninggal, maka santunan (uang pertanggungan) dibayarkan kepada ahli waris atau seseorang yang ditunjuk dalam polis sebagai penerima santunan.

b. Pilihan Merek

Proses pengambilan keputusan menunjukkan adanya interaksi antara pemasar dengan konsumennya. Terdapat 3 faktor yang mempengaruhi pilihan

konsumen terhadap suatu merek. Faktor pertama adalah konsumen individual, artinya pilihan untuk membeli suatu produk dipengaruhi oleh hal-hal yang ada pada diri konsumen antara lain kebutuhan, persepsi terhadap karakteristik merek, sikap, kondisi demografis, gaya hidup dan karakteristik kepribadian individu. Faktor kedua yaitu lingkungan yang mempengaruhi konsumen. Jadi, interaksi sosial yang dilakukan seseorang dengan lingkungannya akan mempengaruhi pilihan-pilihan merek produk yang akan dibeli. Faktor ketiga yaitu stimuli pemasaran (strategi pemasaran). Dalam hal ini pemasar berusaha mempengaruhi konsumen dengan menggunakan stimuli-stimuli agar konsumen bersedia memilih produk yang dipasarkannya

c. Metode Pembayaran

Nasabah dapat melakukan pembayaran dengan cara registrasi dengan mengisi form isian yang dikirimkan oleh pihak asuransi dan mengisi sesuai dengan pilihan nasabah (jenis asuransi dan besarnya premi bulanan yang dipilih/disanggupi), kemudian team pemasaran membuatkan Ilustrasi Rekening berdasarkan data-data yang nasabah berikan dan kemudian menyerahkan/mengirimkan hasil Ilustrasi Rekening kepada nasabah dan meminta persetujuan nasabah. Sebelum nasabah memperoleh Polis Asuransi, nasabah diminta melakukan pembayaran melalui mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

d. Pilihan Cabang Penyalur

Pilihan cabang penyalur asuransi didasarkan pada perusahaan asuransi yang sehat dan dapat dipercaya. Hal ini dapat dilihat dari profil, pengalaman dan kesehatan keuangannya. Profil manajemen dan kesehatan keuangan adalah faktor penting. Otoritas berwenang telah menetapkan formula untuk mengukur kesehatan keuangan perusahaan asuransi, yakni faktor likuiditas yang dibandingkan dengan risiko yang dikenal dengan "Pencapaian Solbabilitas" atau RBC (*Risk Base Capital*). Sesuai ketentuan yang berlaku, RBC perusahaan asuransi minimal adalah 120%.

e. Masa Pertanggungansan Polis

Jangka waktu Perjanjian asuransi antara penanggung dan pemegang polis serta dokumen lainnya yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi tersebut, termasuk sertifikat peserta dalam bagi asuransi kumpulan. Polis asuransi juga sering disebut kontrak polis atau kontrak.<sup>9</sup>

### **Asuransi Syariah**

Asuransi syariah merupakan salah satu jenis lembaga keuangan syariah non bank. Asuransi syariah juga memiliki kesamaan fungsi dengan lembaga keuangan syariah non bank lainnya, yakni untuk memperoleh keuntungan dari hasil investasi yang dikumpulkan dari peserta asuransi.

Selain itu asuransi syariah menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001: Asuransi Syariah (ta'amin, takaful atau tadhaman) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan atau tabarru yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui aqad (perjanjian) yang sesuai dengan syariah.

---

<sup>9</sup> Idris Said Husein Duha, Skripsi: "Pengaruh Pengetahuan Dan Motivasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Asuransi Syariah Jasindo Takaful" (Medan: Uin Sumatra Utara, 2018), hlm. 43

Akad yang sesuai dengan syariah adalah yang tidak mengandung gharar (ketidakjelasan), *maysir* (perjudian), riba, *zulum* (penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram dan maksiat sedangkan Akad *tabarru/ hibah* adalah akad yang dilakukan dengan tujuan kebajikan dan tolong-menolong, bukan semata untuk tujuan komersial, kumpulan dana hibah tersebut disatukan kedalam satu rekening yang dinamakan Dana Tabarru. Sedangkan akad tijarah adalah semua pihak bentuk akad yang dilakukan untuk tujuan komersial atau mencari keuntungan contohnya investasi, jual beli, sewa menyewa<sup>10</sup>

**Dibandingkan asuransi konvensional, asuransi syariah memiliki perbedaan mendasar dalam beberapa hal yaitu:**

No	Keterangan	Asuransi Syariah	Asuransi Konvensional
1.	Prinsip akad	takafuli (tolong-menolong). Dimana nasabah yang satu menolong nasabah yang lain yang tengah mengalami kesulitan	tadabuli (jual-beli antara nasabah dengan perusahaan).
2.	Dana	Dana yang terkumpul dari nasabah perusahaan asuransi syariah (premi) diinvestasikan berdasarkan syariah dengan system bagi hasil (mudharabah).	investasi dana dilakukan pada sembarang sektor dengan system bunga.
3.	Premi	Premi yang terkumpul diperlakukan tetap sebagai dana milik nasabah. Perusahaan hanya sebagai pemegang amanah untuk mengelolanya.	premi menjadi milik perusahaan dan perusahaanlah yang memiliki otoritas penuh untuk menetapkan kebijakan pengelolaan dana tersebut.
4.	Bila ada peserta yang terkena musibah	untuk pembayaran klaim nasabah dana diambilkan dari rekening tabarru (dana sosial) seluruh peserta yang sudah diikhhlaskan untuk keperluan tolong-menolong.	dana pembayaran klaim diambil dari rekening milik perusahaan.
5.	Keuntungan investasi	Keuntungan investasi dibagi dua antara nasabah selaku pemilik dana dengan perusahaan selaku pengelola, dengan prinsip bagi hasil.	keuntungan sepenuhnya menjadi milik perusahaan. Jika tidak ada klaim, nasabah tak memperoleh apa-apa.
6.		Adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) Dewan ini berperan dalam mengawasi manajemen, produk serta kebijakan investasi supaya senantiasa sejalan dengan syariat	Adapun dalam asuransi konvensional maka hal itu tidak mendapat perhatian.

<sup>10</sup> desi Triana, Skripsi: "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pt. Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh" (Banda Aceh: Uin Ar-Raniry), Hal. 26

		islam.	
7.	Komisi agen	komisi agen tidak dibebankan kepada peserta tapi dana pemegang saham, sekalipun dana peserta diambil hanya 2-30% saja sehingga tiada ada hangus.	Pada asuransi konvensional cukup besar terutama untuk komisi agen, bisa menyerap premi tahun pertama dan kedua (yang mengakibatkan terjadinya hangus)
8.	Unsur Premi	asuransi syariah menggunakan iuran atau kontribusi dari unsur tabarru dan tabungan. Tabarru dihitung dari table mortality tanpa hitungan bunga	Unsur premi pada asuransi konvensional menggunakan table mortality, bunga dan biaya-biaya asuransi

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa letak perbedaan antara asuransi syariah dan asuransi konvensional adalah bagaimana resiko itu dikelola dan ditanggung.<sup>11</sup>

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

Waktu penelitian dilaksanakan mulai Februari sampai Juni 2021. Penelitian penulis dilakukan di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai yang berlokasi di Jalan Sultan Syarif Kasim nomor 175 Dumai Riau. Yang menjadi subjek penelitian ini adalah Nasabah Asuransi Syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai.

Objek penelitian adalah masalah yang di jadikan fokus utama penelitian. Secara lebih khusus, objek penelitian adalah masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah penelitian.<sup>12</sup> Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profit Sharing Terhadap Keputusan Nasabah Asuransi Syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (selanjutnya disebut BUMIDA) didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputera 1912 sebagai induk perusahaan yang diwakili oleh Drs. H.I.K. Suprakto dan Mohammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No.15 tanggal 20 Februari 1970.

Bumida memperoleh ijin operasional dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jenderal Moneter Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia melalui surat No. KEP. 350/DJM/111.3/7/ 1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai Keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986.

PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Unit Syariah (Bumida Syariah) Secara resmi beroperasi sejak 1 April 2004, berdasarkan Suart Izin dari

<sup>11</sup>*Ibid. hlm. 58-60*

<sup>12</sup> *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi*, Dumai: LP2M, Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin Dumai, 2017, hlm. 52

Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep/-075/KM.6/2004 Tanggal 19 Februari 2004.

Koefisien variabel Kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,204 dan bernilai positif, dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$  berarti variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah asuransi syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai. Koefisien variable Profit Sharing (X2) sebesar 0,668 dan bernilai positif dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,005$  berarti variabel Profit Sharing berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Keputusan nasabah asuransi syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai. Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan *SPSS 21* untuk Pengaruh Kualitas pelayanan dan Profit Sharing terhadap Keputusan nasabah asuransi syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai. Dilihat dari koefisien regresi determinasi sebesar 0,623 atau 62,3 %. Hal ini berarti 62,3% dari variabel Keputusan nasabah asuransi umum syariah dipengaruhi oleh variabel Kualitas pelayanan dan Profit Sharing.

### **KESIMPULAN**

Setelah melakukan penelitian skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas pelayanan dan Profit Sharing terhadap Keputusan Nasabah Asuransi syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah asuransi syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai, termasuk ke dalam kategori cukup, dengan nilai rata-rata 57,0559.
2. Profit Sharing berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Keputusan nasabah asuransi syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai, termasuk ke dalam kategori cukup, dengan nilai rata-rata 53,3240.
3. Kualitas pelayanan dan Profit Sharing secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Keputusan nasabah asuransi syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai. Dan Keputusan Nasabah Asuransi syariah termasuk ke dalam kategori cukup, dengan nilai rata-rata 56,1899.

### **SARAN**

Setelah penulis mengkaji tentang Pengaruh Kualitas pelayanan dan Profit Sharing terhadap Keputusan Nasabah Asuransi syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai.

Maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan nasabah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai, berdasarkan hasil tanggapan responden cukup memuaskan dan diharapkan untuk mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.
2. Profit Sharing di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai, untuk dapat ditingkatkan lagi, berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa hanya terdapat 12% yang sangat Setuju adanya kesepakatan yang jelas antara kedua belah pihak dan 19% yang sangat setuju hubungan antara kedua belah pihak terjalin dengan baik.

3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan bisa lebih meneliti lebih dalam lagi jika ingin melanjutkan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan profit sharing terhadap keputusan nasabah asuransi umum syariah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anoura Rouzaton, 2020 Skripsi:” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Pt. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh*” (Banda Aceh: Uin Ar-Raniry)
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul, 2005 *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada)
- Bob Waworunto, 1997. *Dasar-Dasar Ketrampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Burhanuddin S. 2013. *Penerapan Pinsip Syariah Dalam Lembaga Perasuransian Di Indonesia*, de jure, jurnal syariah dan hukum, volume 5 nomor 1, juni.
- Desi Triana, Skripsi “*Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pt. Asuransi Takaful Keluarga Banda Aceh*” 2019 (Banda Aceh: Uin Ar-Raniry)
- Farid Wijaya & Soetatwo Hadiwigeno, 1999 *Lembaga-lembaga Keuangan dan Bank Perkembangan Teori dan Kebijakan*, (Yogyakarta: BPFE)
- Hidayatillah, Intan, Sri Suryoko Dan Bulan Prabawani. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi, Dan Harga Premi Asuransi Terhadap Keputusan Pemegang Polis Dalam Memilih Asuransi Bumiputera 1912 (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabangaskum Semarang)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Volume 4 Nomer 1, Tahun 2015*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Idris Said Husein Duha, 2018 Skripsi:”*Pengaruh Pengetahuan Dan Motivasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Asuransi Syariah Jasindo Takaful*” (Medan: Uin Sumatra Utara)
- Intan Hidayatillah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi, Dan Harga Premi Asuransi Terhadap Keputusan Pemegang Polis Dalam Memilih Asuransi Bumiputera 1912 (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Semarang)*, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Liza Novia Sari, *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Tabungan Simanis Pt. Bpr Raga Dana Sejahtera Padang*.
- Muhammad Ajib, Lc., MA, 2019 *Asuransi Syariah* (Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Publishing)
- Noura Rouzaton, 2020 Skripsi” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Pt. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh*” (Banda Aceh: Uin Ar-Raniry)
- Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi*, 2017 Dumai: LP2M, Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin Dumai.
- Rizqa ramadhaning tyas, 2012 *Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT sumber mulia tuntang*, *Jurnal muqtasid*, volume 3 no.2
- Rizqa ramadhaning tyas , 2012 *Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT sumber mulia tuntang*, *Jurnal muqtasid*, volume 3 no.2 Desember.

- Tatik Ernawati, *Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, Lokasi Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah.*
- Tatik Ernawati, 2015 *Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, Lokasi Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah* (Survey pada BTN Syariah Cabang Surakarta).
- Tatik Suryani, 2008 *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu) KEP
- Veithzal Rivai, 2007 *Bank and financial Institution Management*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)
- Wawancara Kasi Umum PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai dengan Bpk Pedi Famila, S.Si pada tanggal 01 maret 2021 pukul 14:30
- Yulika Khasanah Danarie Indra Gunawan, *Pengaruh Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Cirebon*, 2014.
- [http://etheses.uin-malang.ac.id/1329/6/0822037\\_Bab\\_2.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/1329/6/0822037_Bab_2.pdf), hal.40, diakses pada 12 februari 2021, pukul:15.02
- <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6981/8/BAB%20V.pdf.BAB-V.hlm.122>, diakses pada tanggal 12 februari 2021, pukul : 14:34
- <https://syariahumida.co.id/informasi-tentang-kami> diakses pada 08 maret 2021,
- <https://syariahumida.co.id/produk-financial> diakses pada 08 maret 2021 pada pukul 14:50.