

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR *COMPLAIN* NASABAH  
DALAM KLAIM ASURANSI SYARIAH  
(Studi pada Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Islam(S.E)

OLEH:

**DHIA BULKIAH DARAJAT**

**NIM 1516140018**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
ISTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU  
BENGKULU, 2019 M/ 1440H**

## SURAT PERNYATAAN


NAMA : Dhia Bulkiyah Darajat  
NIM : 1516140018  
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah  
JUDUL : Analisis Faktor-faktor *Complain* Nasabah dalam Klaim Asuransi Syariah (Studi pada Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu)

Dengan ini dinyatakan bahwa, telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui [Http://smallseotools.com/plagiarism-checker/](http://smallseotools.com/plagiarism-checker/) skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjau ulang kembali.

Bengkulu, 19 Agustus 2019 M  
18 Dzulhijjah 1440 H

Mengetahui tim verifikasi



Dr. Nurul Hak, M.A.  
NIP: 196606161995031002

Yang membuat pernyataan



Dhia Bulkiyah Darajat  
NIM: 1516140018

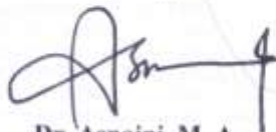
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Dhia Bulkiah Darajat, NIM 1516140018 dengan judul "Analisis Faktor-Faktor *Complain* Nasabah Terhadap Klaim Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu". Program Studi Perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, Skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 07 Agustus 2019 M  
06 Dzulhijjah 1440 H

Tim Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Asnaini, M. A  
NIP. 197304121998032003

Pembimbing II



Yosy Arisandy  
NIP. 19850801214032001



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736)5127651771 Fax (0736)51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor *Complain* Nasabah dalam Klaim Asuransi Syariah (Studi pada Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu)**”, oleh Dhia Bulkiyah Darajat NIM: 1516140018 Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 28 Agustus 2019 M/ 27 Dzulhijjah 1440 H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 30 Agustus 2019 M  
28 Dzulhijjah 1440 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Asnaini, MA  
NIP. 19730412 1998032003

Sekretaris

Yosy Arisandy, MM  
NIP. 198508012014032001

Penguji I

Andang Sunarto, Ph.D  
NIP. 197611242006041002

Penguji II

Yenti Sumarni, MM  
NIP. 197904162007012020

Mengetahui,

Dekan

Dr. Asnaini, MA  
NIP. 19730412 1998032003



## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul "Analisis Faktor-Faktor *Complain* Nasabah Dalam Klaim Asuransi Syariah (Studi Pada Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu)", adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali dari arahan tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 19 Agustus 2019 M  
18 Dzhijjah 1440 H

Mahasiswa yang menyatakan

METERAI  
TEMPEL  
3E355AFF869157320  
6000  
ENAM RIBURUPAH  
  
Dhia Bulkiyah Darajat  
NIM. 1516140018

## *MOTTO*

حَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

*SebaikBaikManusiaAdalah Yang Paling BermanfaatBagi  
Orang Lain*

*Allah memberikan pahala sabar tanpa batas (Az-Zumar ayat  
10)*

*Ya Allah wahai sang pembolak balik hati, tetapkanlah hatiku  
pada agama-MU*

*Kemauanuntukberhasilharuslebihbesar*

*Dari ketakutanmuuntukgagal.*

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah Alhamdulillahirobbil'alamin..*

Sujudsyukurkupersembahkanpada ALLAH yang MahaAgung nan MahaTinggi nan MahaAdil nan MahaPenyayang, atastakdirmutelahkaujadikanakumanusia yang senantiasaberpikir, berilmu, berimandanbersabardalammenjalanikehidupanini.

Hinggasaatinisayadapatmempersembahkanskripsikukepada:

- ✚ Kepadakedua orang tuaku yang tercinta, Bapak (Asimin) danIbu (Lukisa) yang senantiasamendidik, membesarkandanmerawatsertamemberikankecutandandukungan.
- ✚ Kedua adikku yang tersayang (Fadli Rukmana dan Gita Zivanna)
- ✚ Untuk yang selalu memberi dukungan Zianter Lisma Zoni
- ✚ Untuk alm. Nenekku yang telah tenang disurga semasa hidup selalu memberi semangat
- ✚ Keluarga Besarku seluruh sanak family yang salalu memberi semangat dukungan moral dan kekuatan, yang selalu menanyakan kapan wisuda
- ✚ Sahabatku The Bullku (AnisaSoraya, Yuni Astrina Fitri, JuniartiWulandari) yang selalu bersama, saling mendukung satu sama lain yang telah menjadi keluarga baruku selama di Bengkulu

- ✚ Sahabat Seperjuangan (Nanda Tri Chintia, Dhea Friska, Nafa Fergita, Oktarina, Almida, Cipta, Ferry Hidayat, Nisa Vurnia, Stefani, Rian)
- ✚ Untuk kakak-kakak ku (M. Bima Irisandi S.E, Ihwan Arifin S.E, Reni Agustina S.E, Anita Putriwulandari S.E, )
- ✚ Adik sepupuku (Izzahtun Wahyuni, Nanda Setiawan, Dindi Agastia, Liani Puji Lestari)
- ✚ Keluarga baruku KKN kelompok 85 desa Sido Luhur
- ✚ PBS VIIIIFAngkatantahun 2018sertasahabatseperjuangan.
- ✚ Alamamater yang telahmenempahku.



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor *Complain* Nasabah Dalam Klaim Asuransi Syariah (Studi Pada Takaful Keluarga Bengkulu)”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk kejalan yang lurus baik dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dikampus hijau tercinta.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Pembimbing I dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu telah memberikan bimbingan, motivasi, Semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
3. Desi Isnaini, MA Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Yosy Arisandy, MM selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Ayahanda dan Ibunda tersayang yang dalam situasi apapun tidak pernah lelah berhentikan mengalirkan rasa cinta dan kasih sayang, doa dan dana buat penyusunan.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Pihak Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu yang telah banyak sekali membantu serta memberikan pelayanan dengan baik selama penelitian berlangsung.
9. Semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, 08 Agustus 2019M

07 Dzulhijjah 1440 H

Dhia Bulkiah Darajat

NIM 1516140018

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu .....	8
G. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	13
2. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	13
3. Subjek/Informan Penelitian.....	13
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	14
5. Teknik Analisis Data.....	16
H. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Analisis Faktor .....	19
1. Pengertian Analisis Faktor .....	19
2. Tujuan Analisis Faktor .....	20
B. Nasabah.....	21
C. <i>Complain</i> .....	22
1. Pengertian <i>Complain</i> .....	22
2. Faktor-faktor <i>Complain</i> .....	24
3. Macam-macam Perilaku <i>Complain</i> .....	26

4. Bentuk dan Jenis <i>Complain</i> .....	26
5. Kebijakan Penanganan <i>Complain</i> .....	29
D. Klaim.....	30
1. Pengertian Klaim.....	30
2. Aqad Klaim .....	31
3. Jenis-jenis Klaim.....	31
E. Asuransi Syariah .....	33
1. Pengertian Asuransi Syariah .....	33
2. Landasan Hukum Asuransi Syariah .....	36
3. Manfaat Asuransi .....	38
4. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah.....	39

### **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Produk Takafulink Salam.....	41
B. Nasabah Klaim Produk Takafulink Salam .....	45
C. Deskripsi Informan.....	45

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	47
1. Bentuk Dan Jenis <i>Complain</i> Nasabah Dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu .....	47
2. Faktor <i>Complain</i> Nasabah Dalam Klaim Pada Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu .....	51
3. Faktor Dominan Yang Menyebabkan <i>Complain</i> Nasabah Dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga.....	59
B. Pembahasan.....	60

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

3.1.: Nasabah Klaim Produk Takafulink Salam.....	45
3.2.:Deskripsi Informan .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Bukti Menghadiri Seminar Proposal
- Lampiran 2 : Belangko Judul
- Lampiran3 : *Check Plagiarisme* Judul
- Lampiran4 : Lembar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa
- Lampiran5 : Lembar Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Perubahan Judul
- Lampiran 7 : Pendoman Wawancara
- Lampiran8 : Halaman Pengesahan SK Pembimbing
- Lampiran9 : Halaman Pengesahan Surat Izin Penelitian
- Lampiran10 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 11 : Surat Izin Penelitian KESBANGPOL Kota Bengkulu
- Lampiran12 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran13 : Surat Keterangan Selesai Penelitian Asuransi Takaful Keluarga  
Bengkulu
- Lampiran 14 : Dokumentasi

## ABSTRAK

Analisis Faktor-Faktor *Complain* Nasabah Dalam Klaim  
Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu  
Oleh Dhia Bulkiah Darajat NIM 1516140018

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui bentuk dan jenis *complain* nasabah Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu, (2) Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja penyebab *Complain* nasabah dalam klaim pada Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu, (3) Untuk mengetahui faktor yang paling dominan penyebab *complain* nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu. Peneliti dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif argumentatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ditemukan bentuk dan jenis *complain* nasabah takaful keluarga yaitu bersumber pada masalah tehnik dimana ada kesalahan pencatatan antara pengajuan klaim dan polis tidak sama, sikap negatif petugas pelayanan seperti sikap cuek agen saat nasabah bertanya dan pelayanan yang kurang memuaskan, faktor *complain* yang sering terjadi antara lain faktor komunikasi eksternal kurangnya komunikasi antara nasabah dan pihak takaful, aspek sistem seperti sarana pembayaran premi dan aspek manusia kurang profesionalnya staff saat nasabah menghubungi, dan faktor komunikasi eksternal menjadi faktor paling dominan yang sering di permasalahan oleh nasabah sehingga mereka mengajukan *complain*.

*Kata kunci : Faktor-Faktor Complain, Klaim*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan bisnis saat ini semakin tajam. Setiap perusahaan harus lebih aktif dan agresif dalam merebut posisi pasar dan memenangkan persaingan.<sup>1</sup> Krisis ekonomi yang berawal dari krisis moneter pada pertengahan tahun 1997 dampaknya sangat luas terhadap seluruh sendi perekonomian ditengah air, sehingga sebagian besar industri pada berbagai bidang usaha mengalami kesulitan dan permasalahan berat, khususnya untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Setiap orang didalam usaha mengejar kesejahteraan baik kesejahteraan jasmani maupun rohani mulai memikirkan risiko yang mungkin akan terjadi dalam perjalanan hidupnya, baik kecerobohan dan manusia itu tersendiri. Manusia tidak ingin menederita kerugian dunia dan selalu mencegahnya, ataupun setidaknya mengalihkan risiko yang mungkin akan dihadapinya. Usaha mengalihkan risiko itu baru dirasakan sasarannya setelah tujuan mengalihkan risiko dilakukan melalui perjanjian, yaitu perjanjian pertanggung jawaban lebih banyak dikenal dan dipakai dengan kata asuransi.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2012), cet, II, h. 190

<sup>2</sup> AM. Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis Teoritis Dan Praktis*, (Jakarta:Prenada Media, 2014), h. 92



Dalam bahasa arab asuransi disebut at'ta'min yang berasal dari kata *amana* yang memiliki arti membeli perlindungan, ketenangan, dan rasa aman, dan bebas dari rasa takut.<sup>3</sup>

Secara baku, definisi asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang perasuransian. Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan. Atau tanggung jawab, hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan meninggal atau hidupnya seseorang yang di pertanggungkan. Sedangkan ruang lingkup Usaha Asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi, memeberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.<sup>4</sup>

Asuransi Syariah adalah asuransi berdasarkan prinsip syariah dengan usaha tolong-menolong (ta'awuni) dan saling melindungi (takafuli)

---

<sup>3</sup>Asnaini, *Lembaga Keuangan Syari'ah Teori Dan Prakteknya Di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), h.40

<sup>4</sup> Ir. Muhamad Syakir Sula, FIIS. *Asuransi Syariah (Life And General)*, (Jakarta: Gema Insani, 2014), h.27

diantarapara peserta melalui pembentukan kumpulan dana (Dana Tabarru') yang dikelola sesuai prinsip syariah untuk menghadapi risiko tertentu.<sup>5</sup>

Asuransi Takaful merupakan suatu lembaga asuransi yang bernafaskan Islam, dengan kata lain penerapan, sistem serta operasional lembaga ini dilandasi oleh hukum-hukum islam. Kebutuhan akan kehadiran asuransi takaful diawali dengan maraknya bank-bank syari'ah. Kebutuhan ini sesuai dengan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan dan ketentuan pelaksanaan perbankan syariah.

Transparansi pengelolaan dana peserta asuransi syariah dengan perjanjian diawal yang jelas dan transparan serta aqad yang sesuai syariah, dana tabarru' akan dikelola secara profesional oleh perusahaan asuransi syariah melalui investasi syar'i dengan berlandaskan prinsip syariah. Asuransi Syariah menghindarkan dari fungsi asuransi konvensional yang mengandung Riba (Bunga) Maisir (Judi) dan Gharar (Ketidakjelasan). Dana Tabarru' akan dipergunakan untuk menghadapi dan mengantisipasi terjadinya musibah/bencana/klaim yang terjadi diantara peserta asuransi. Melalui asuransi syariah, dapat mempersiapkan diri secara finansial dengan tetap mempertahankan prinsip-prinsip transaksi yang sesuai dengan fiqh Islam. Jadi tidak ada keraguan untuk berasuransi syari'ah.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Nurul ichsan Hasan, *Pengantar Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014), h.16

<sup>6</sup> *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah*, Edisi Revisi tahun 2014 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2014), h. 552

Perusahaan tidak hanya menginginkan pelanggan yang setia tetapi juga menginginkan adanya hubungan timbal-balik dalam suasana formal maupun informal, seperti dalam hal apa pelanggan suka dan tidak suka terhadap perusahaan dan berpartisipasi dalam kelompok diskusi (*focus group*) mengenai produk serta pelayanannya.<sup>7</sup> Dalam hal ini tidak sedikit nasabah komplain terhadap perusahaan. Komplain adalah sesuatu yang sangat alamiah sangat manusiawi sebagai bentuk reaksi atas apa yang diterima yang tidak sesuai dengan kondisi yang dijanjikan dan diharapkan.

Komplain atau keluhan itu sebenarnya merupakan bagian dari bentuk “Komunikasi“. Sebuah informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan pihak kedua yang menerima sebuah jasa atau produk. Oleh karena itu, Komplain atau keluhan itu sebenarnya dibutuhkan, karena komplain akan menghasilkan sebuah informasi. Entah informasi positif atau informasi negatif. Bahkan komplain itu merupakan sebuah komunikasi aktif yang bisa menjurus kedalam sebuah “interaksi“. Cermatilah komplain atau keluhan itu dari sudut pandang ilmu komunikasi. Maka sudah menjadi kewajiban kita untuk mengelola komplain itu sebagai mana mestinya. Menempatkan komplain sebagai bagian dari komunikasi, dan tidak menjadikan komplain sebagai musuh atau monster yang mengerikan.<sup>8</sup>

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan

---

<sup>7</sup> Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja Korporasi & Organisasi*, (Bandung: Penerbit Erlangga, 2011), h. 50

<sup>8</sup> Dermawan Wibisono, *Manajemn Kinerja korporasi & organisasi*, (Bandung: Penerbit Erlangga, 2011), h. 61

nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang. Perilaku keluhan konsumen adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian atau pelayanan.

Menurut Kamus Perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Pada tahun 1998 melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 diintroduksilah rumusan masalah nasabah dalam pasal 1 angka 16, yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Rumusan ini kemudian diperinci pada angka berikutnya, sebagai berikut: Nasabah penyimpan dana adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. (Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998). Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Pasal 1 angka 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998).

Pada prakteknya, asuransi akan bermasalah bilamana terjadi klaim. Akan tetapi tidak dapat dipungkiri pula bahwa, masalah terbesar pada asuransi adalah pada saat pengajuan klaim yang dilakukan peserta asuransi. Klaim asuransi merupakan suatu permintaan resmi kepada perusahaan asuransi dimana perusahaan tersebut diminta melakukan pembayaran

berdasarkan ketentuan polis asuransi. Setelah klaim asuransi diajukan, perusahaan asuransi meninjau validitasnya dan kemudian akan dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah di setujui. Klaim asuransi bertujuan untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada pemegang polis (tertanggung).<sup>9</sup>

Dari observasi awal yang dilakukan pada bulan April bersama dengan salah satu staff asuransi takaful keluarga, mengatakan bahwa tidak sedikit nasabah yang menyampaikan keluhan atau *complain* terhadap pihak takaful keluarga mengenai produk, pembayaran premi, dan pada saat melakukan klaim salah satunya adalah nasabah yang menggunakan produk takafulink salam. Takafulink salam merupakan program unggulan yang direncanakan untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu kita untuk berinvestasi secara optimal untuk berbagai tujuan masa depan termasuk persiapan hari tua. Dengan produk takafulink salam ini premi yang dibayarkan akan diinvestasikan dengan ini upaya nasabah untuk mendapat keuntungan tidak sedikit, namun hal ini sesuai dengan tingkat saham yang investasikan. Banyak dari nasabah melakukan klaim pada saat saham sedang mengalami kenaikan sehingga mereka dapat menerima keuntungan, kemudian mereka melakukan pembukaan polis kembali, dan tidak sedikit juga nasabah melakukan klaim pada saat saham mengalami penurunan sehingga hal ini lah memacu nasabah menyampaikan

---

<sup>9</sup> Yuni Sri Astrin, *Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*, Jurusan Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2013.

keluhan atau *complain*, hal ini disebabkan jumlah uang yang mereka terima tidak sesuai dengan premi yang telah mereka bayarkan.<sup>10</sup>

Dari kasus yang telah di sampaikan oleh staff asuransi takaful keluarga tersebut penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor *Complain* Nasabah Dalam Klaim Asuransi Syariah (Studi Pada Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu).**”

## **B. Batasan Masalah**

Peneliti membatasi masalah yang akan diteliti, yaitu hanya membahas tentang bagaimana analisis faktor *complain* nasabah studi pada nasabah klaim produk takafulink salam tahun 2017-2019.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk dan jenis *complain* nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu?
2. Faktor-faktor apa saja penyebab *complain* nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu?
3. Faktor dominan apa yang menyebabkan *complain* nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu?

## **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bentuk dan jenis *complain* nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja penyebab *Complain* nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu.

---

<sup>10</sup> Linda Haryanti, *Staff PT. Asuransi Keluarga Bengkulu*, 12 Maret 2019, PUKUL 10.00 WIB

3. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan penyebab *complain* nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Kegunaan teoritis

Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu asuransi syariah pada khususnya mengenai faktor *complain* nasabah dalam Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu.

##### 2. Kegunaan praktis

Melalui penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Asuransi Syariah khususnya Asuransi Takaful Keluarga mengenai faktor *complain* nasabah sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak Asuransi Takaful Keluarga dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan menjadi bahan pertimbangan dalam penanganan keluhan nasabah.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Skripsi dari Anis Windarti yang berjudul “*Implementasi Manajemen Komplain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta*” dari Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun 2013. Jenis metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Adapun hasil dari penelitian ini dapat adalah penerapan manajemen komplain pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta meliputi tahap perencanaan, yaitu perencanaan kebijakan, perencanaan program,

perencanaan kerja, tahap pengorganisasian, tahap operasional proses penanganan keluhan dan tahap pengawasan dan respon pelanggan terhadap pelaksanaan manajemen komplain adalah terdapat pelanggan yang merasa puas karena komplain yang disampaikan telah ditangani secara cepat dan petugas yang melayani telah menunjukkan sikap yang profesional. Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah terletak pada objek penelitian jika penelitian terdahulu meneliti penerapan manajemen komplain pada bagian customer service PT. Telkom Surakarta, sedangkan penelitian ini objek penelitiannya adalah bagaimana faktor komplain nasabah pada saat klaim.<sup>11</sup>

Penelitian jurnal Venny Rizky Berthama yang berjudul “*Faktor-Faktor Penyebab Komplain Konsumen Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*”. Keluhan konsumen yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui reaksi konsumen dari sebuah perusahaan jasa terutama di perusahaan jasa . Keluhan dari konsumen tidak harus dilihat sebagai hal yang negatif tetapi sebagai sumber belajar dan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja layanan dan produk yang ditawarkan. Dengan demikian, mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan keluhan dari konsumen adalah sesuatu yang harus diperhatikan oleh perusahaan dan itu adalah tujuan utama dari penelitian ini . Penelitian ini dilakukan di pelanggan PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Karombasan . Jumlah responden adalah 150 orang yang diambil dengan menggunakan

---

<sup>11</sup>Anis Windarti, “*Implementasi Manajemen Komplain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta*”, (Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2013)



teknik judgment sampling yang dirancang untuk pelanggan yang telah membuat pengaduan sebanyak dua kali atau lebih . Teknik analisis yang digunakan adalah *Confirmatory Factor Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada lima faktor penyebab adalah : faktor produk, harga atau biaya, pelayanan, emosional, dan manajemen. Kelima faktor harus dipertimbangkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan untuk meningkatkan citra perusahaan. Perbedaan penelitian terdahulu terletak pada obyek penelitian. penelitian terdahulu meneliti faktor-faktor komplain nasabah di PT. Pegadaian (Persero), sementara penelitian ini objek yaitu komplain nasabah dalam klaim pada produk takafulink salam pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu.<sup>12</sup>

Retno Indah Rokhmawati, “*Pengembangan Sistem Informasi E Complaint Management (Studi Kasus : Batching Plant Produksi Beton P.T. Holcim Indonesia Regional Jawa)*” *Batching Plant* PT. Holcim adalah bagian dari perusahaan PT. Holcim yang menangani distribusi, produksi produk dan jasa siap pakai dari PT. Holcim, seperti beton, konsentrat semen siap pakai, dan jasa konstruksi bangunan. Proses pemesanan produk dan jasa bisa dilayani oleh *Batching Plant* PT. Holcim tanpa harus ke kantor pusat. Setiap layanan yang dihasilkan, pelanggan bisa melaporkan keluhan apabila terjadi kesalahan prosedur pelayanan kepada *Batch Plant* PT. Holcim. Permasalahannya adalah proses pencatatan keluhan masih dilakukan manual

---

<sup>12</sup> Venny Rizky Berthama, “*Faktor – Faktor Penyebab Komplain Konsumen Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*”. (Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi) *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.2 ,No.4, 2014:44-59.

sehingga *sales* kesulitan dalam mengolah data komplain. Selain itu *sales* juga kesulitan memberitahu *leader* untuk penugasan pengerjaan komplain. Berdasarkan permasalahan tersebut dibutuhkan aplikasi CRM untuk membantu *sales* dan *leader* dalam melakukan manajemen data komplain dengan tipe aplikasi *operational* CRM. Aplikasi CRM ini berfungsi untuk melakukan pencatatan komplain secara otomatis, dan juga dapat melakukan pemberitahuan kepada *leader* secara otomatis apabila komplain baru telah masuk dan harus dikerjakan oleh *leader* tersebut. Sistem yang dibuat memiliki fitur-fitur seperti menyimpan komplain baru, memberikan notifikasi kepada *leader*, dan memanajemen data komplain. Dalam pengembangannya metode yang digunakan untuk mengembangkan sistem menggunakan *frameworkcodeigniter*. Kemudian sistem akan diuji dengan menggunakan metode *Basis Path Testing*, metode *User Acceptance Testing* dan *Utility Testing* untuk menguji tingkat keberhasilan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna.<sup>13</sup>

Journal internasional Mohd Khirzanbadzli A. Rahman<sup>1</sup>, “*The Effect of Soft and Extreme Action in Public Complaint Behavior on Satisfaction with Complaint Handling*” Malaysia mengalami peningkatan luar biasa dalam pengguna layanan telepon seluler. Penyedia layanan menyediakan berbagai saluran pengaduan sebagai salah satunya cara untuk meningkatkan layanan. Meskipun mengeluh memberikan dampak signifikan bagi organisasi maupun

---

<sup>13</sup>Retno Indah Rokhmawati, “*Pengembangan Sistem Informasi E-Complaint Management (Studi Kasus : Batching Plant Produksi Beton P.T. Holcim Indonesia Regional Jawa)*”, Jurnal, Universitas Brawijaya, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2, No. 7, Juli 2018

pengeluh atau konsumen, ironisnya Jumlah pengaduan publik tidak signifikan. Berdasarkan penelitian sebelumnya, dua tindakan dalam pengaduan publik yaitu tindakan lunak pengaduan publik dan publik tindakan ekstrem pengaduan digunakan dalam penelitian ini sebagai variabel eksogen dan kepuasan dengan penanganan keluhan sebagai endogen variabel. Sebanyak 285 pengadu pengguna ponsel dipilih sebagai responden. Nilai untuk *good-of-fit*, varians rata-rata diekstraksi, membangun keandalan dan validitas konvergen mengkonfirmasi model pengukuran sebelum melanjutkan ke model struktural. Model struktural terungkap hasil beragam yang memberikan indikasi konsumen khususnya di industri layanan ponsel cara untuk meningkatkan layanan.<sup>14</sup>

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja *complain* nasabah terhadap klaim asuransi takaful keluarga.

Penelitian kualitatif menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data, peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama dalam penelitian kualitatif. Peneliti melakukan penelitian dengan cara penelitian lapangan untuk memahami dan mempelajari situasi mendalam mencakup keseluruhan yang terjadi di

---

<sup>14</sup> Mohd Khirzanbadzli A. Rahman, "The Effect of Soft and Extreme Action in Public Complaint Behavior on Satisfaction with Complaint Handling. International Review of Management and Marketing | Vol 6 Special Issue (S7) 2016

lapangan. Adapun studi yang dilakukan pada waktu interaksi berlangsung ditempat kejadian, peneliti mengamati, mencatat, bertanya, menggali sumber erat hubungannya dengan peristiwa yang terjadi saat itu, kemudian disusun untuk untuk mengamati yang pada dasarnya semua itu tidak terlepas dari konteks lingkungan dimana penelitian tersebut berlangsung.

## **2. Waktu dan Lokasi Penelitian**

### **a. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dari bulan April 2019 sampai dengan Agustus 2019

### **b. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini peneliti memilih PT. Asuransi Takaful Keluarga Jl. Ahmad Yani Ruko kampus UNHAZ No. 04 Kota Bengkulu.

## **3. Subjek/Informan Penelitian**

Informan penelitian merupakan subyek yang memberikan informasi tentang fenomena-fenomena dan situasi sosial yang berlangsung dilapangan. Pemilihan informan diambil dengan teknik smapling jenuh. Dengan alasan teknik pengambilan sember data dengan pertimbangan tertentu.<sup>15</sup>

Subjek dalam penelitian ini yaitu nasabah klaim produk takafulink salam Asuransi Takaful Keluarga dengan jumlah 49 nasabah dalam hal ini

---

<sup>15</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemn Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta , 2009), h. 11

yang menjadi informan penelitian ini hanya 12 orang nasabah yang melakukan *complain* dan 1 orang Staff Asuransi Takaful Keluarga.

#### 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

##### a. Sumber

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan dicatat untuk pertama kalinya. Sumber data primer yang diambil dari perusahaan ini meliputi pembayaran asuransi keluarga, pembayaran klaim asuransi keluarga dan seberapa banyak nasabah yang melakukan *complain*, gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan (profil perusahaan), sumber lisan dan hasil wawancara.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder yang merupakan suatu data yang menggunakan buku teks, artikel, Koran dan lainnya yang berkaitan dengan bahasan penelitian. Sebab penulis juga membutuhkan buku sebagai panduan penelitian dan penyempurnaan penelitian.<sup>16</sup>Data ini juga didapat dari hasil literatur pendukung lainnya, buletin atau brosur-brosur mengenal asuransi keluarga, buku-buku teks mengenai pembayaran klaim asuransi keluarga, dan pembayaran klaim asuransi keluarga dan penyampain *complain* nasabah kepada pihak asuransi takaful keluarga.

---

<sup>16</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.220

## b. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Peneliti mengamati secara langsung maupun tidak langsung gejala-gejala yang terjadi pada perusahaan asuransi secara mendalam dari peserta asuransi takaful keluarga.

### 2. Wawancara

Peneliti berusaha mendapatkan informasi tentang permasalahan yang ada pada obyek secara tatap muka kepada pihak perwakilan perusahaan (manajer) secara mendalam,<sup>17</sup> nasabah asuransi Takaful Keluarga yang telah mengajukan klaim dan melakukan komplain.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang terkait dengan teori-teori, konsep penelitian dan bukti pendukung penelitian berupa objek penelitian dan foto-foto.

## 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah pengklarifikasian data yang sudah terkumpul dan kemudian di analisis. Dengan teknik ini dapat dijabarkan melalui teknik-teknik yang sudah ditentukan, kemudian diberi arahan dan penafsiran sesuai dengan tujuan data yang sudah dipersentasikan. Adapun

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 8

pengambilan langkah yang dilakukan pada penelitian ini adalah penulis mengambil teknik analisis data model Miles and Huberman.

a. *Data Reduction* (Data Reduksi)

Adalah sebagian dari analisis data yang mempertegas, mempersingkat dan membuat focus data sehingga kesimpulan akhir dapat ditemukan.

b. *Data display* (Penyajian Data)

Adalah suatu data yang ditampilkan dalam suatu rangkaian informasi yang kemungkinan kesimpulan penelitian dapat mengerti apa yang terjadi dalam bentuk yang utuh.

c. *Data verification* (verifikasi Data)

Adalah langkah pemeriksaan ulang data-data awal pengumpulan data, sehingga data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik kesimpulan.

## **H. Sistematika Penulisan**

Pada sistematika penulisan ini diawali dengan bab pertama, penulis menguraikan pendahuluan yang menjadi pondasi dari setiap karya ilmiah yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi. Latar belakang masalah dapat memberikan informasi yang relevan untuk membantu menemukan pokok masalah dimulai dari hal yang umum ke hal yang khusus. Pokok masalah merupakan pernyataan tentang suatu keadaan yang memerlukan pemecahan dan jawaban akibat dari tidak

kesesuaian antara teori dan praktik lapangan. Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang dirumuskan secara formal atau pertanyaan yang diharapkan akan ditemukan jawabannya melalui penelitian yang dilakukan, dan juga bermanfaat untuk mempermudah dalam melaksanakan penelitian karena rumusan masalah sebagai pendorong atau penyebab suatu kegiatan penelitian dilakukan. Tujuan dari penelitian yang berisi penjelasan yang spesifik tentang hal-hal yang ingin dicapai melalui penelitian yang dilakukan. Kegunaan dari penelitian menjelaskan secara tegas untuk apa penelitian dilakukan dan memaparkan manfaat penelitian dalam pengembangan penelitian. Penelitian terdahulu ditunjukkan untuk melihat lebih dalam permasalahan-permasalahan yang ada dalam penelitian sekarang dan untuk melihat kekurangan penelitian terdahulu guna mendapatkan hasil penelitian baru yang baik dan bermanfaat. Metode penelitian merupakan pemecahan atas masalah yang diteliti agar lebih terarah. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan informasi dengan tujuan dan kegunaan. Sistematika penulisan skripsi memaparkan setiap komponen-komponen dalam skripsi secara runtun dan singkat.

Bab kedua, berisi kajian teori. Kajian teori menguraikan teori yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literature yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan sebagai sumber informasi dan referensi.



Bab ketiga, berisi gambaran umum lokasi penelitian. Gambaran umum merupakan penyajian informasi mengenai lokasi penelitian yang dilakukan penulis.

Bab keempat, berisi pembahasan hasil penelitian. Hasil penelitian merupakan penjelasan penyajian data hasil penelitian yang telah diolah. Penyajian data ini diderai dengan penjelasan secara argumentative.

Bab kelima, berisi kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang telah diperoleh dari pembahasan serta saran merupakan anjuran yang diberikan kepada penulis kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian dan berguna bagi penelitian selanjutnya.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Analisis Faktor

##### 1. Pengertian Analisis Faktor

Analisis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah Penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.<sup>18</sup>

Faktor menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu.<sup>19</sup>

Analisis faktor adalah sebuah teknik yang digunakan untuk mencari faktor-faktor yang mampu menjelaskan hubungan atau korelasi antara berbagai indikator independen yang diobservasi.

Analisis faktor merupakan perluasan dari analisis komponen utama. Digunakan juga untuk mengidentifikasi sejumlah faktor yang relatif kecil yang dapat digunakan untuk menjelaskan sejumlah besar variabel yang saling berhubungan.<sup>20</sup>

Analisis faktor adalah kajian tentang saling ketergantungan antara variabel-variabel, dengan tujuan untuk menemukan himpunan variabel-

---

<sup>18</sup> <https://kbbi.web.id/analisis>, diakses pada hari Senin, tanggal 15 juli 2019 pukul 6.50 WIB

<sup>19</sup> <https://kbbi.web.id/faktor>, diakses pada hari Senin, tanggal 15 juli 2019 pukul 7.00 WIB

<sup>20</sup> Wiratmanto, *Analisis Faktor Dan Penerapannya Dalam Mengidentifikasi Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Penjualan Media Pembelajaran*, Skripsi Sarjana, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014.

variabel baru, yang lebih sedikit jumlahnya dari pada variabel semula, dan yang menunjukkan yang mana di antara variabel-variabel semula tersebut yang merupakan faktor-faktor persekutuan.

Dalam analisis faktor, variabel-variabel dalam jumlah besar dikelompokkan dalam sejumlah faktor yang mempunyai sifat dan karakteristik yang hampir sama, sehingga lebih mempermudah pengolahan. Pengelompokan dilakukan dengan mengukur korelasi sekumpulan variabel dan selanjutnya menempatkan variabel-variabel yang berkorelasi tinggi dalam satu faktor, dan variabel-variabel lain yang mempunyai korelasi relatif lebih rendah ditempatkan pada faktor yang lain.

## **2. Tujuan Analisis Faktor**

Tujuan utama analisis faktor adalah untuk menjelaskan struktur hubungan di antara banyak variabel dalam bentuk faktor atau variabel laten atau variabel bentukan. Faktor yang terbentuk merupakan besaran acak (random quantities) yang sebelumnya tidak dapat diamati atau diukur atau ditentukan secara langsung. Selain tujuan utama tersebut, terdapat tujuan lainnya adalah:

- a. Untuk mereduksi sejumlah variabel asal yang jumlahnya banyak menjadi sejumlah variabel baru yang jumlahnya lebih sedikit dari variabel asal, dan variabel baru tersebut dinamakan faktor atau variabel laten atau konstruk atau variabel bentukan.
- b. Untuk mengidentifikasi adanya hubungan antarvariabel penyusun faktor atau dimensi dengan faktor yang terbentuk, dengan

menggunakan pengujian koefisien korelasi antar faktor dengan komponen pembentuknya. Analisis faktor ini disebut analisis faktor konfirmatori.

- c. Untuk menguji valisitas dan reliabilitas instrumen dengan analisis faktor konfirmatori.
- d. Validasi data untuk mengetahui apakah hasil analisis faktor tersebut dapat digeneralisasi ke dalam populasinya, sehingga setelah terbentuk faktor, maka peneliti sudah mempunyai suatu hipotesis baru berdasarkan hasil analisis tersebut.<sup>21</sup>

## **B. Nasabah**

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>22</sup>Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang di percayai nya.

Dalam memahami mengenai apa yang dipikirkan oleh nasabah ada beberapa hal yang harus dipahami terlebih dahulu:

- a. Memahami tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai atau di dapatkan oleh nasabah

---

<sup>21</sup> Wiratmanto, *Analisis Faktor Dan Penerapannya Dalam Mengidentifikasi Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Penjualan Media Pembelajaran*, Skripsi Sarjana, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014.

<sup>22</sup> M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta.2010), h. 189

- b. Memahami cara mereka membuat peringkat dan memprioritaskan tujuan dan sasaran tersebut.
- c. Mengetahui apa yang bisa kita lakukan dengan produk yang akan ditawarkan untuk membantu merealisasikan masalah-masalah yang timbul antara mereka dan cara mencapai tujuan-tujuan tersebut.<sup>23</sup>

### ***C. Complain***

#### **1. Pengertian *Complain***

Komplain menurut Schelling and Crhis Topher yaitu pelanggan yang mengeluh adalah teman baik karena mereka memberikan kesempatan kepada kami untuk meningkatkan pelayanan.<sup>24</sup>

Komplain menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah keluhan.<sup>25</sup> Secara sederhana komplain bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan komplain pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir komplain pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survey kepuasan pelanggan dan *customer exit survey*.<sup>26</sup> Komplain adalah sesuatu yang sangat alamiah sangat manusiawi sebagai bentuk reaksi atas

---

<sup>23</sup> Bill Stinnet. *Think Like Your Customer*. (Jakarta: Alex Media Komputindo), h. 3

<sup>24</sup> Nina Rahmayanty, *manajemen pelayanan prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h.

<sup>25</sup> <https://kamuslengkap.com/kamus/inggris-indonesia/arti-kata/complaint>, diakses hari Senin, tanggal 15 juli 2019 pukul 8.08 WIB

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Cv Andi Offset), h. 446

apa yang diterima yang tidak sesuai dengan kondisi yang dijanjikan dan diharapkan.<sup>27</sup>

Komplain pada hakikatnya adalah suatu pertanyaan formal yang dibuat oleh nasabah pada pihak tertentu dalam organisasi produsen tentang ketidakpuasan atas salah satu unsur pelayanan yang dialami. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan kegagalan pelayanan yaitu persepsi pelanggan tentang ketidakmampuan aspek-aspek tertentu dari pelayanan untuk memenuhi harapan-harapan dari pelanggan.<sup>28</sup>

Komplain bisa menjadi sebuah tantangan bagi sebagian orang, tapi sebagian lagi menganggapnya sangat mengganggu dan konfrontatif. Betapapun kerasnya usaha penyedia layanan, tetap saja kekecewaan atau ketidakpuasan pelanggan tidak terhindarkan.

Umumnya pelanggan mengeluh karena tidak puas, banyak hal yang menyebabkan hal tersebut terjadi diantaranya:

- a. Pelayanan yang diharapkan dari perusahaan tidak seperti yang mereka harapkan
- b. Mereka diacuhkan, misalnya mereka menunggu tanpa penjelasan
- c. Tidak ada yang mau mendengar
- d. Seseorang yang berlaku tidak sopan atau tidak membantu terhadap mereka
- e. Tidak ada yang mau bertanggung jawab untuk suatu kesalahan

---

<sup>27</sup>Suharto Abdul Majid, *Coustomer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2009), h. 150

<sup>28</sup>Ditya Agustuningsi, *Peranan Coustomer Service Dalam Manajemen Komplain Pada Bank Syari;Ah Mandiri Cabang Bengkulu*, Tugas Akhir. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2017.

f. Ada kegagalan komunikasi

g. Dan lain-lain<sup>29</sup>

## 2. Faktor-faktor *Complain* Nasabah

Ketidakpuasan muncul ketika harapan pra pembelian *negative* yaitu kinerja suatu produk ternyata lebih buruk dari kinerja yang diharapkan. Konsumen yang merasa tidak puas terhadap suatu produk cenderung tidak akan melakukan pembelian ulang bahkan dapat mengecam langsung kepada produsen, pengecer, serta menceritakan pada konsumen lainnya. Menurut Fandy Dalam suatu perusahaan yang telah menyampaikan jasanya dengan baik tetap saja akan ada pelanggan yang tidak puas atau kecewa.<sup>30</sup>

Selanjutnya menurut Kotler Kinerja kepuasan dan ketidakpuasan pada suatu produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Menurut Engel *et al*, menyebutkan bahwa kepuasan dapat digambarkan sebagai evaluasi konsumsi pada alternatif yang dipilih, setidaknya memenuhi/melebihi harapan. Apabila pelanggan puas, kemungkinan besar akan menggunakan produk atau jasa yang sama. Kepuasan pelanggan juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap prospek (calon konsumen) yang dikenalnya. Namun sebaliknya, pelanggan yang tidak puas akan mengembalikan produk, mengeluh dan menceritakan pengalamannya kepada orang lain.

---

<sup>29</sup>Suharto Abdul Majid, *Coustomer Service Dala m Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2009), h. 149

<sup>30</sup>Venny Rizky Berthama, “*Faktor – Faktor Penyebab Komplain Konsumen Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*”. (FakultasEkonomidanBisnisUniversitas Sam Ratulangi) *JurnalRisetBisnisdanManajemen* Vol.2 ,No.4, 2014:44-59.

Ada enam faktor penyebab timbulnya keluhan pelanggan, antara lain:

- a. Produk. Keluhan ini disebabkan oleh bahan baku produk yang kurang baik, penyelesaian produk yang kurang sempurna, cacat pada produk, dan kualitas produk yang kurang baik.
- b. Komunikasi internal, disebabkan oleh kurang baiknya hubungan internal di dalam perusahaan, yang berdampak kepada pelanggan. Sebagai contoh, kurangnya komunikasi supervisor dengan *frontliner customer service* yang dapat menyebabkan tidak jelasnya prosedur penanganan masalah pelanggan.
- c. Komunikasi eksternal. Hal ini dapat disebabkan oleh strategi pemasaran yang kurang tepat sasaran, serta kurang optimalnya dukungan bagian pemasaran. Hal ini berujung pada kurangnya informasi dan ketidakpuasan pelanggan.
- d. Aspek manusia. Aspek ini seringkali merupakan penyebab utama dari ketidakpuasan pelanggan, meliputi karyawan yang kurang profesional, bersikap negatif, kurang cepat dalam merespon keluhan pelanggan, tidak menepati janji, kurangnya pengetahuan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, serta kurang terampil dalam melakukan pekerjaannya.
- e. Aspek sistem. Hal ini disebabkan oleh adanya kesalahan di dalam proses, mulai dari persiapan produk ataupun jasa, proses transaksi, hingga proses evaluasi.



f. Jasa/pelayanan. Layanan pun juga menjadi akar keluhan pelanggan. Layanan yang tidak memuaskan, layanan yang tidak berorientasi kepada pelanggan, layanan yang hanya sebatas pada slogan perusahaan, serta respon yang kurang cepat dalam menangani keluhan pelanggan.<sup>31</sup>

### 3. Macam-Macam Perilaku *Complain*

Berdasarkan riset psikologis konsumen *complain* bisa dibedakan menjadi dua tipe, yaitu :

#### a. *Instrumental Complaints*

Merupakan komplain yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Sebagai contoh, komplain kepada pramusaji mengenai steak yang kurang matang. Dalam kasus ini, pengkomplain sangat berharap bahwa si pramusaji memperbaiki situasi tersebut (dengan jalan memasak kembali steak itu atau menggantinya dengan yang lain).

#### b. *Non-Insrumental Complaints*

Merupakan komplain yang dilontarkan tanpa ekspektasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut akan berubah. Contohnya, komplain mengenai cuaca yang terlalu panas atau kualitas vocal dari diri sendiri yang jelek.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup>Nadem Sekar Arum, *Enam Faktor Keluhan Pelanggan*. Dikutip dari <http://marketeers.com/kenali-enam-Faktor-keluhan-pelanggan/>. Pada hari Senin , tanggal 20 Mei 2019 pukul 21.35 WIB

<sup>32</sup>Ditya Agustuningsi, *Peranan Coustumer Service Dalam Manajemem Komplain Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu*, Tugas Akhir. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2017.

#### 4. Bentuk dan Jenis *Complain*

- a. *Complain* yang bersumber pada masalah tehnik.
- b. *Complain* karena sikap negatif petugas pelayanan (melayani dengan sikap cuiga, sinis, tidak ramah, kasar, dan sebagainya).
- c. *Complain* karena pelayanan yang kurang memuaskan (lama, berbelit, pungli, tidak sesuai dengan spesifikasi yang diminta konsumen, dan sebagainya).
- d. *Complain* yang tidak biasa atau aneh. Dibuat-buat, dimunculkan konsumen untuk menarik perhatian. Konsumen yang secara psikologi kurang bahagia, hanya ingin didengar saja.

Cara penyampaian komplain:

- a. *Oiceresponse* (langsung), yaitu penyampaian komplain secara langsung, ,menyampaikan pada petugas, staff yang ditemui.
- b. *Private response*, yaitu penyampaian komplain tidak secara langsung melalui pihak ketiga (media masa, surat pembaca, LSM, dan lain-lain).
- c. Komplain melalui jalur hukum, class action, tuntutan ganti rugi, dan lain-lain.
- d. Metode penyampain kompalain

Metode dalam penyampaian kompalain dilakukan dengan berbagai cara antara lain:

- a. Telepon, komplain bisa disampaikan melalui hubungan telepon langsung kepada pejabat atau petugas yang secara khusus mengenai komplain ini dengan cara masyarakat atau pelanggan dipersilakan menghubungi

nomor-nomor telepon tertentu yang telah dipublikasikan sebagai tempat untuk menyampaikan keluhannya.

- b. SMS, dalam perkembangan teknologi komunikasi yang semakin cepat, metode dengan menggunakan SMS dapat pula dilakukan. Institusi dapat menyebarkan dalam mempublikasikan nomor HP, tertentu yang ditugaskan untuk menerima beragam keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- c. *Faximile*, penyampaian komplain dapat juga dilakukan melalui *faximile* kantor atau institusi. Hal ini apabila para pelanggan berkeinginan menyampaikan keluhannya secara tertulis dan panjang lebar sehingga terdapat dokumentasi atas keluhan yang disampaikan.
- d. Surat Pos, komplain dapat juga disampaikan melalui surat yang dikirimkan melalui petugas pos. Bahkan dalam perkembangannya penyampaian pesan keluhan juga dapat disampaikan melalui alamat kotak pos yang dipublikasikan melalui media massa.
- e. Email atau Media pengaduan Online, yaitu menyediakan ruang khusus di *website* perusahaan untuk menyampaikan pengaduan masyarakat atau pelanggan yang dikelola oleh petugas yang diberi jawaban atau *feedback* secara cepat melalui media massa.
- f. Kotak langsung, dikelola oleh tim petugas pengaduan secara khusus. Lembaga atau institusi membuat unit kerja secara khusus yang menangani keluhan dengan menunjukan beberapa orang sebagai tim atau petugas dan disediakan tempat khusus untuk melakukan penyelesaian

dan penyampaian pengaduan. Apabila dibentuk tim pengelolaan pengaduan secara khusus, maka perlu dibuat prosedur pengelolaan pengaduan yang baik.<sup>33</sup>

## **5. Kebijakan Penanganan *Complain***

Setiap bisnis mempunyai rencana yang jelas tentang apa yang harus dilakukan ketika menerima komplain. Sebuah kebijakan komplain seharusnya merupakan sebuah dokumen sederhana yang membuat hal-hal sebagai berikut:

- a. Bagaimana karyawan seharusnya bersikap atau menerima komplain pelanggan. Ini mencakup menerima atau menyadari komplain tersebut, mendengarkan dan memberikan kesempatan pada pelanggan untuk menumpahkan unek-uneknya, bagaimana cara menangani kemarahan pelanggan, dan beberapa teknik sederhana untuk menangani situasi yang konfrontatif dan canggung.
- b. Buatlah sebagaimana persisnya pelanggan ingin melihat komplainnya ditangani. Bila tidak sama persis, setidaknya mendekati.
- c. Tentukan siapa yang seharusnya dilibatkan dalam proses komplain. Apakah dapat diselesaikan ditempat atau perlu melibatkan karyawan senior dan memiliki wewenang yang lebih besar.
- d. Rekam atau catat informasi tentang komplain tersebut. Jika komplain tidak bisa diselesaikan ditempat, apa saja informasi yang perlu dicatat untuk mempercepat proses dan penyelesaian.

---

<sup>33</sup>Ditya Agustuningsi, *Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplain Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu*, Tugas Akhir. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2017

- e. Sampaikan pada pelanggan langkah apa yang akan diambil perusahaan untuk menyelesaikan komplain mereka dan waktu yang diperlukan untuk proses resolusi.
- f. Sampaikan pada pelanggan, siapa-siapa saja yang akan menangani komplain dan berikan nomor untuk mereka.
- g. Pastikan komplain ditindak lanjuti dan pelanggan puas dengan hasilnya.

Setelah anda membuat kebijakan penanganan *complain*, pastikan semua karyawan mengetahui dan memahaminya. Dan juga tidak perlu mentraining prosedur-presedur ini secara berkala untuk menyegarkan ingatan semua karyawan. Lihatlah setiap komplain dari sudut pandang pelanggan dan coba tangani dengan sopan santun yang jelas. Selama dapat menghadapinya dengan profesional dan pantas, ada kesempatan untuk dapat mempertahankan pelanggan dan membuat mereka menjadi lebih setia karena terkesan pada cara-cara mengenai situasi tersebut dengan baik.<sup>34</sup>

## **D. Klaim**

### **1. Pengertian klaim**

Klaim adalah suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi. Satu dari dua pihak yang melakukan ikatan tersebut akan mengajukan klaimnya kepada pihak lainnya

---

<sup>34</sup> Ditya Agustuningsi, *Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplain Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu*, Tugas Akhir. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2017.

sesuai dengan perjanjian atau polis yang disepakati bersama oleh kedua belah pihak.<sup>35</sup> Klaim adalah hak peserta Asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.

Klaim merupakan aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggung jawaban atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian. Dengan kata lain klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya. Oleh karena itu, penting bagi pengelola asuransi syariah untuk mengatasi klaim secara efisien.<sup>36</sup>

## **2. Akad Klaim**

- a. Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.
- b. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai dengan premi yang dibayarkan.
- c. Klaim atas akad *tijarah* sepenuhnya merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.
- d. Klaim atas akad *tabarr'u* merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang disepakati dalam akad.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Dedi Kurnain, *Analisis Klaim Pada Produk Asuransi Pendidikan*, Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah, (Jakarta: 2017)

<sup>36</sup> Ir. Muhamad Syakir Sula, FIIS., *Asuransi Syariah (Life And General)*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), h. 259

<sup>37</sup> Dewan Syariah Nasional MUI, *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2014), h. 504

### 3. Jenis-Jenis Klaim

#### a. Klaim habis kontrak

Klaim yang diajukan oleh peserta karena perjanjian telah berakhir sampai batas yang telah disepakati misal 10 tahun, merupakan klaim habis kontrak. Formulir pengajuan klaim (perusahaan), polis asli, foto copy identitas diri yang masih berlaku dan buku asli pembayaran premi terakhir.

#### b. Klaim nilai tunai

Klaim yang diakibatkan terjadi peristiwa kematian pada peserta. Yang mengajukan klaim adalah pihak ahli waris yang tercantum pada polis atau boleh pihak lain yang diberikan kuasa atau pihak lain yang berkepentingan terhadap manfaat asuransi, misalnya lembaga pembiayaan bank dan *leasing*.

#### c. Klaim Nilai Tunai Sebagian

Klaim nilai tunai sebagian dilakukan pada peserta apabila jumlah polis telah mencapai 2 tahun dan aktif serta maksimal jumlah yang dapat diambil 50% dari saldo tabungan. Peserta tidak dikenakan beban sedikitpun karena termasuk bunga, asuransi takaful itu termasuk merupakan bagian dari premi peserta sendiri.

#### d. Klaim Biaya Perawatan

Pengantian kerugian peserta dengan alasan pengeluaran biaya oleh peserta dalam perawatan/pengobatan rumah sakit karena kecelakaan ataupun sakit dengan syarat penyakit tersebut tidak termasuk dari klausa

pengecualian polis. Dokumentasi yang diperlukan Formulir pengajuan klaim (Perusahaan), polis asli, foto copy identitas diri yang masih berlaku, resume dari rumah sakit dimana dirawat, laboratorium dan photo copy biaya pengobatan asli.

e. Klaim Tahapan Pendidikan

Klaim yang diajukan oleh peserta karena jatuh tempo dana pendidikan sebagaimana yang tercantum pada polis. Dokumentasinya Formulir pengajuan klaim (Perusahaan), polis asli, foto copy identitas diri yang masih berlaku, bukti asli pembayaran premi terakhir, surat jatuh tempo tahapan dari perusahaan. (Tidak wajib).<sup>38</sup>

## **E. Asuransi Syariah**

### **1. Pengertian Asuransi Syariah**

Asuransi awalnya merupakan suatu kelompok yang bertujuan membentuk arisan untuk meringankan beban keuangan individu dan menghindari kesulitan pembayaran. Secara umum, konsep asuransi merupakan persiapan yang dibuat oleh kelompok orang yang menghadapi kerugian kecil yang tidak dapat diduga, kemudian kerugian tersebut ditanggung bersama. Untuk mencari jalan keluar dari berbagai macam unsur tersebut, apalagi tidak sejalan dengan aspek hukum Islam atau syari'ah, maka diusahakanlah dengan pembentukan asuransi yang menekankan pada

---

<sup>38</sup> Ir. Muhamad Syakir Sula, FIIS., *Asuransi Syariah (Life And General)*, (Jakarta: Gema Insani, 2014) h. 262



sifat saling menanggung, saling menolong di antara tertanggung yang bernilai kebajikan menurut ajaran Islam.<sup>39</sup>

Asuransi adalah suatu kesepakatan bersama antara anggota masyarakat untuk saling menjamin dan menanggung dengan cara mengumpulkan uang dan membuat sebuah tabungan dana keuangan bersama yang digunakan sebagai dana bantuan bagi seseorang yang ditimpa kesusahan. Hal ini dilakukan sebagai suatu usaha untuk menghadapi peristiwa yang mungkin akan terjadi yang menimpa seseorang dan membawa kepada kerugian.<sup>40</sup>

Dalam bahasa Arab, asuransi disebut at-ta'min, sementara penanggung disebut mu'ammin, dan tertanggung disebut mu'amman lahu atau musta'min. At-ta'min memiliki arti perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut. Men-ta'min-kan sesuatu berarti seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati atau untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang, dikatakan "seseorang mempertanggungkan atau mengasuransikan hidupnya, rumahnya atau mobilnya."

Musthafa Ahmad Zarqa memberikan makna asuransi sebagai berikut:

---

<sup>39</sup> Drs. Herman Darmawi. *MANAJEMEN ASURANSI*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004). h. 4

<sup>40</sup> Nurul ichsan Hasan, *Pengantar Asuransi Syariah* (Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014),h.1

sebagai cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari resiko (ancaman) bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya, dalam perjalanan kegiatan hidupnya atau dalam aktivitas ekonominya.

Dalam sudut pandang ekonomi, asuransi merupakan suatu metode untuk mengurangi risiko dengan memindahkan dan mengkombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan (finansial). Jadi, berdasarkan konsep ekonomi, asuransi berkenaan dengan pemindahan dan mengkombinasikan risiko.

Menurut sudut pandang bisnis, asuransi adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagi risiko (*sharing of risk*) diantara sejumlah besar nasabahnya. Selain itu, asuransi juga merupakan lembaga keuangan bukan bank, yang kegiatannya menghimpun dana (berupa premi) dari masyarakat yang kemudian menginvestasikan dana itu dalam berbagai kegiatan ekonomi (perusahaan).<sup>41</sup>

Sementara Dewan Syari'ah Nasional MUI, dalam fatwanya mendefinisikan asuransi syari'ah sebagai usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk asset atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syari'ah. Dari beberapa definisi di atas, jelaslah bahwa asuransi syari'ah bersifat saling melindungi dan tolong menolong atau yang disebut dengan ta'awun, yaitu prinsip hidup saling melindungi dan saling tolong menolong

---

<sup>41</sup> Drs. Herman Darmawi. *Manajemen Asuransi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004). h. 2

atas dasar ukhuwah islamiyah antara sesama anggota peserta asuransi syari'ah dalam menghadapi malapetaka (resiko).

Asuransi syariah di Indonesia dipelopori oleh PT Asuransi Takaful Indonesia yang berdiri pada tahun 1994. Perusahaan asuransi yang berlandaskan ajaran Islam ini berdiri atas prakarsa sejumlah cendekiawan Muslim, PT Bank Muamalat, Syarikat Takaful Malaysia sdn. Bhd., para pengusaha muslim, dan praktisi asuransi.

Sebagian kalangan Islam beranggapan bahwa asuransi sama dengan menentang *qadha* dan *qadar* atau bertentangan dengan takdir. Padahal sesungguhnya tidak demikian, karena pada dasarnya Islam mengakui bahwa kecelakaan, kemalangan, dan kematian merupakan takdir Allah yang tidak dapat ditolak. Hanya saja kita sebagai manusia diperintahkan membuat perencanaan untuk menghadapi masa depan. Allah berfirman dalam QS. Al-Hasyr ayat 18:<sup>42</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ  
اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

*“Hai orang-orang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk di hari esok (akhirat), dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”*

## 2. Landasan Hukum Asuransi Syariah

Hukum-hukum muamalah bersifat terbuka, dalam arti Al-Qur'an hanya memberikan aturan yang bersifat garis besar, selainnya diberikan

---

<sup>42</sup>Mustafa Edwin Nasution, M. Sc., MAEP, *Ekonomi Islam*. (Jakarta: Prenamedia Group, 2016), h. 297

kepada para mujtahid untuk mengembangkan melalui pikiran mereka selama tidak bertentangan dengan Al-Qur'an dan Hadist. Hakekat asuransi secara Islami adalah saling bertanggungjawab, saling bekerja sama atau saling tolong-menolong dengan melindungi penderitaan orang lain, dan ini menjadi dasar mengapa asuransi diperbolehkan dalam agama Islam karena asas prinsip syariat mengajak kepada sesuatu yang mengakibatkan keertatan jalinan sesama manusia dan kepada sesuatu yang meringankan bencana sesama manusia. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surat Al-Maidah ayat 2.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ  
 وَلَا آمِنَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۗ وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا ۗ  
 وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا ۗ وَتَعَاوَنُوا  
 عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ

الْعِقَابِ

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”*

Adapun peraturan-peraturan yang telah dikeluarkan pemerintah berkaitan dengan asuransi syariah, antara lain:

- a. Keputusan Menteri Keuangan RI No. 426/KMK.06/2003 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi. Peraturan ini ditentukan dalam pasal 3-4 mengenai persyaratan dan tatacara memperoleh izin usaha perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi dengan prinsip syariah, pasal 32 mengenai pembukaan kantor cabang dengan prinsip syariah dari perusahaan asuransi dan perusahaan asuransi konvensional, dan pasal mengenai pembukaan kantor cabang dengan prinsip syariah dari perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi dengan prinsip syari'ah.
- b. Keputusan Menteri Keuangan RI No. 424/KMK.06/2003 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi, dalam pasal 15-18 mengenai kekayaan yang diperkenankan harus dimiliki dan dikuasai oleh perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi dengan prinsip syari'ah.
- c. Keputusan Direktur Jenderal Lembaga Keuangan Nomor Kep. 4499/LK/2000 tentang Jenis, Penilaian dan Pembatasan Investasi Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi Dengan Sistem syari'ah.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup>Yuni Sri Astrin, *Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam* (Jurusan Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2013)

### 3. Manfaat Asuransi

- a. Asuransi melindungi risiko investasi
- b. Asuransi sebagai sumber dana investasi
- c. Asuransi untuk melengkapi persyaratan kredit
- d. Asuransi dapat mengurangi kekhawatiran
- e. Asuransi mengurangi biaya modal
- f. Asuransi manajemen kestabilan perusahaan
- g. Asuransi dapat meratakan keuntungan
- h. Asuransi dapat menyediakan layanan profesional
- i. Asuransi mendorong usaha pencegahan kerugian
- j. Asuransi membantu pemeliharaan kesehatan<sup>44</sup>

### 4. Prinsip - Prinsip Asuransi Syariah

Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, setiap perjanjian asuransi harus mengandung prinsip-prinsip asuransi. Adapun prinsip-prinsip asuransi, antara lain *Insurable interest* (kepentingan yang dapat diasuransikan), *Utmost Good Faith* (itikad baik), *Indemnity* (ganti rugi), *proximate cause* (penyebab dominan), *Subrogation* (Pengalihan hak), *Contribution*. Adapun prinsip-prinsip asuransi syari'ah meliputi:

- a. Saling bertanggung jawab, dimana kesulitan seorang muslim dalam kehidupan menjadi tanggung jawab sesama muslim.
- b. Sesama Muslim saling bekerjasama atau saling membantu
- c. Sesama muslim saling melindungi penderitaan satu sama lain

---

<sup>44</sup> Drs. Herman Darmawi. *Manajemen Asuransi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004) h.4

d. Karnaen A. Perwatatmadja menambahkan satu prinsip, yaitu prinsip menghindari unsur-unsur gharar, maysir dan riba. Gharar menurut bahasa artinya adalah penipuan. Dalam asuransi syariah, gharar dapat diatasi dengan mengganti akad tabaduli dengan akad takafuli yaitu akad tolong menolong atau akad tabarru' dan akad mudharabah.

Kata maysir secara harfiah dalam bahasa Arab diartikan dengan memperoleh sesuatu dengan sangat mudah tanpa kerja keras atau mendapat keuntungan tanpa kerja keras. Terdapatnya unsur Maisyir merupakan kelanjutan dari adanya unsur gharar. Riba menurut istilah berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil. Asuransi syariah mengeliminir riba dengan menggunakan konsep mudharabah. Kontrak yang dipergunakan dalam asuransi syariah adalah akad tolong menolong (takafuli) yaitu akad tabarru' dan akad tijarah. Akad tijarah yang dipakai adalah mudharabah sedangkan akad tabarru' adalah hibah.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup>Ir. Muhamad Syakir Sula, FIIS. *Asuransi Syariah (Life And General)*, (Jakarta: Gema Insani, 2014), h. 31

## BAB III

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### A. Produk Takafulink Salam

##### 1. Pengertian Takafulink Salam

Takafulink salam merupakan program unggulan yang dirancang untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu kita untuk berinvestasi secara optimal untuk berbagai tujuan masa depan termasuk persiapan hari tua. Sejak mengawali perlindungan, Takafulink Salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahun ke tahun.<sup>46</sup>

##### 2. Manfaat Takafulink Salam

###### a. Murni Syariah

Takafulink salam dikelola sesuai prinsip syariah memberikan kesempatan untuk saling tolong menolong dari berbagai kebahagiaan dengan sesama peserta (*tabbaru'*) sehingga InsyaAllah menambah berkah.

###### b. Perlindungan Maksimal

Memberikan manfaat perlindungan jiwa hingga usia 70 tahun. Menyediakan asuransi tambahan (*rider*) yang bebas dipilih berupa: perlindungan terhadap 49 jenis penyakit kritis; cacat tetap

---

<sup>46</sup><http://www.takaful.co.id/produk-perusahaan.pada> hari Sabtu, tanggal 22 Juni 2019, pukul 20.35WIB



total akibat penyakit atau kecelakaan; serta manfaat tunai untuk rawat inap.

c. Pembebasan kontribusi

Memberikan manfaat bebas kontribusi bagi pemegang polis apabila terjadi musibah meninggal dunia (*payor term*); catat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan (*payor TPD*), serta apabila pemegang polis terdiagnosa penyakit kritis.

d. Keluluasan Berinvestasi

Nasabah dapat memilih model investasi sesuai dengan profil nasabah. Takafulink salam menawarkan empat jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

e. Kemudahan Berasuransi

Bebagai kemudahan dalam berasuransi akan nasabah dapatkan seperti cuci premi (*premi holiday*) setelah tahun ke-5 laporan berkala terkait hasil investasi nasabah serta penarikan dan pengalihan dana kapar, saja.

f. Perhitungan Zakat Mal

Insy Allah investasi nasabah akan aman diperhitungkan terhadap zakat mal nasabah tersebut.

g. Biaya Kompetitif

Gratis biaya administrasi selama 12 tahun pertama, biaya adminstrasi sebesar Rp. 25.000,- per bulan, dipotong dari unit nilai investasi mula tahun ke 2 tidak ada biaya penarikan. Biaya *free look*,

pengalihan dan penarikan hanya akan dikenakan jika nasabah melakukan transaksi.

h. Pembiayaan Fleksibel

Kontribusi yang terjangkau dapat dibayar secara tahunan, bulanan atau sekaligus, dan *Top Up Ungreler* untuk meningkatkan dana investasi nasabah itu sendiri.<sup>47</sup>

### 3. Manfaat Investasi yang Optimal pada Takafulink Salam

Sejak mengawali perlindungan, Takafulink Salam memberikan nilai investasi positif sejak pertama dan selanjutnya meningkatkan dari tahun ke tahun. Anda bisa memilih jenis investasi sesuai dengan profil investasi Anda. Takafulink Salam menawarkan 4 jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan Anda, diantaranya yaitu:

a. Instiqomah (Pasar Uang dan Sukuk)

Merupakan Investasi yang bersifat konservatif dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal dalam jangka panjang dengan penempatan pada sebagian besar efek syariah yang bersifat pendapatan tetap.

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- 1) Min, 80 % : Efek Pendapatan Tetap Syariah
- 2) Maks, 20 % : Instrumen Pasar Uang Syariah

b. Mizan (*Balanced*)

---

<sup>47</sup><http://www.takaful.co.id/produk-perusahaan.pada> hari Sabtu, tanggal 22 Juni 2019, pukul 21.08 WIB

Merupakan investasi yang bersifat *balanced moderate* dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal dalam jangka panjang dengan penempatan pada efek syariah yang bersifat ekuitas, sukuk, dan pasar uang syariah.

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- 1) 50 % - 70 % : Efek Pendapatan
- 2) 20 % - 40 % : Saham Syariah
- 3) Maks. 20% : Instrumen Pasar Uang Syariah

c. *Ahsan (balanced aggressive)*

Merupakan investasi yang bersifat *balanced aggressive* dengan tujuan memperoleh hasil yang optimal hasil yang optimal dalam jangka waktu panjang dengan penempatan pada efek syariah yang bersifat ekuitas, sukuk, dan pasar uang syariah.

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- 1) 20 % - 40 % : Efek Pendapatan Tetap Syariah
- 2) 50 % - 70 % : Saham Syariah
- 3) Maks. 20% : Instrumen Pasar Uang Syariah

d. *Alian (Aggressive)*

Merupakan investasi yang bersifat (*Aggressive*) dengan tujuan memberikan hasil yang optimal dalam jangka waktu panjang melalui penempatan pada sebagian besar efek syariah bersifat ekuitas.

Alokasi investasi pada jenis investasi meliputi:

- 1) Min 80 % : Saham Syariah

2) Maks. 20% : Instrumen Pasar Uang Syariah<sup>48</sup>

## B. Nasabah Klaim Produk Takafulink Salam

Penelitian ini diambil dari data nasabah klaim produk takafulink salam pada tahun 2017-2019 dengan jumlah nasabah sebanyak 49 orang, untuk menguatkan informasi hasil yang didapatkan oleh peneliti kepada nasabah peneliti juga melakukan wawancara kepada pihak asuransi takaful keluarga.

**Tabel 3.1**

**Jumlah Nasabah Klaim Produk Takafulink Salam  
Tahun 2017-2019 Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu<sup>49</sup>**

Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
2017	11	9	20
2018	8	10	18
2019	5	6	11
Jumlah	24	25	49

## C. Deskripsi Informan

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan 13 orang informan, dimana terdiri dari 1 orang yang berasal dari staff Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu, dan 12 orang berasal dari nasabah klaim produk takfulink salam yang pernah melakukan *complain*

---

<sup>48</sup> Brosur Asuransi Takaful Keluarga

<sup>49</sup> Linda Haryanti, Staff Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu, 2019

**Tabel 3.2****Data Nasabah tabungan 2018****Wadi'ahToko/Warung PT.BPRS Safir Bengkulu**

NO	Nama Nasabah	Jenis Kelamin	Alamat
1	Rizki Tri Eptianita	Perempuan	Jln. Batang Hari RT 11 RW 03, Ratu Agung Nusa Indah kota Bengkulu
2	Swedi Hartono	Laki-laki	Jalan Timur Indah03 kecamatan Singgaran pati kota Bengkulu
3	Suratno	Laki-Laki	Jln.Muhajirin 28 no. 22 Padang Nangka/Singaran Pati Bengkulu
4	Marcolyah	Perempuan	Jln. Sepakat no. 1 Rt 19 Rw 05 kel. Sawah Lebar kec. Ratu Agung Bengkulu
5	Suraini	Perempuan	Perumahan Sakinah blok A NO 030/028 kel. Sawah Lebar kec. Ratu Agung kota Bengkulu
6	Safrida	Perempuan	Jln. Merawan Rt 30 Rw 08 kel. Sawah lebar Baru, kec Ratu Agung kota Bengkulu
7	Desi Marlinda	Perempuan	Jl. Jawa no 23 rt 10 rw 01 kel. Sukamerindu kec. Sungai Serut, Bengkulu
8	Afrida Yulianti	Perempuan	Jl perumahan Kemiling Permai blok K2 rt 20 rw 06 pekan sabtu, selebar
9	Joko Supriyono	Laki-laki	Jl. Wr. Supratman no 07 rt 06 rw 01 kel. Kandang limun kec. M. Bangkahulu, Bengkulu
10	Rahmawati	Perempuan	Jl. Kini Balu IV rt 07 rw 02 Kel. Kebun Tebeng Ratu Agung Kota Bengkulu
11	Sinta Natalia	Perempuan	Jl. Adam Malik 5 rt 03 rw 01 kel. Pagar Dewa kec. Selebar
12	Anna Puspita Sari	Perempuan	Jl. Titiran No. 35 rt 09 rw 03 kel. Cempaka Permai kec. Gading Cempaka kota Bengkulu

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Bentuk dan Jenis *Complain* Nasabah dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana bentuk dan jenis *complain* yang disampaikan oleh nasabah di Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu, peneliti telah melakukan wawancara kepada nasabah klaim produk takafulink salam yang pernah melakukan pengajuan *complain*. Berikut hasil wawancara kepada nasabah produk tentang bentuk dan jenis *complain* yang disampaikan.

Standar pelayanan yang telah diatur dan wajib dilaksanakan oleh petugas diantaranya adalah standar penampilan dan standar pelayanan. Staff Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu dalam memberikan pelayanan memang sudah sesuai dengan standar pelayanan prosedur, namun tetap saja ada nasabah yang kurang puas dan kecewa sehingga staff takaful keluarga tidak bisa menghindari dari yang namanya keluhan atau komplain nasabah. Ada beberapa jenis dan bentuk *complain* nasabah yaitu pertama *complain* yang bersumber pada masalah teknik, *complain* karena sikap negatif petugas pelayanan, *complain* karena pelayanan yang kurang memuaskan, *complain* yang tidak biasa atau aneh (menarik perhatian).

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Riski Tri Eptianita jenis *complain* apa yang pernah disampaikan, di Asuransi Takaful Keluarga, ibu Riski mengungkapkan bahwa;

”saya pernah menyampaikan komplain karena masalah teknik yang saya rasakan. Saya pernah mengajukan klaim untuk pencairan dana takafulink salam, pencairan dana tersebut saya tunggu selama kurang lebih 2 bulan tetapi dana yang saya ajukan tidak kunjung dicairkan. Setelah 2 bulan, saya mendatangi pihak asuransi untuk menanyakan hal tersebut, pihak asuransi menginformasikan bahwa ada kesalahan di bagian administrasi pada pihak pencair dana (Bank) dimana tanda tangan pada berkas pengajuan klaim dan polis berbeda.”<sup>50</sup>

Apakah ibu pernah *complain* bersumber pada masalah teknik Asuransi Takaful Keluarga, dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Suraini, ia mengungkapkan bahwa;

“Saya pernah mengajukan komplain karena sistem yang berbelit, pada saat itu saya mengajukan klaim tapi tanggal lahir di ktp saya dan di polis tidak sama sehingga pihak atas tidak bisa mencairkan dana yang saya ajukan dan hal itu harus beberapa kali saya mengurusnya, karena kesalahan sedikit saya merasa itu hal yang berbelit”<sup>51</sup>

Dari hasil wawancara dengan staff Asuransi Takaful Keluarga mbak Linda Haryanti jenis *complain* apa yang pernah di sampaikan nasabah kepada pihak Asuransi Takaful Keluarga apakah nasabah komplain bersumber pada masalah teknik, ia mengungkapkan:

“ada beberapa nasabah yang datang ke kantor dan menyampaikan keluhan mereka pada saat pengajuan klaim, ada yang karena sudah lama mengajukan klaim tapi uang mereka tidak di cairkan, setelah

---

<sup>50</sup>Riski Tri Eptianita, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu, Wawancara pada tanggal 30 Juli 2019

<sup>51</sup>Suraini, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu, Wawancara pada tanggal 30 Juli 2019

dikonfirmasi ke pihak atas ternyata ada kesalahan teknik dimana data pengajuan klaim dan polis tidak sama”<sup>52</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jenis *complain* yang disampaikan nasabah adalah masalah teknik dimana ada kesalahan penulisan dan tanda tangan, hal tersebut memacu pada ketidakpuasan nasabah kemudian mereka menyampaikan keluhannya kepada pihak Asuransi Takaful Keluarga.

Wawancara dengan nasabah, Apakah ibu pernah *complain* bersumber pada pelayanan yang kurang memuaskan di Asuransi Takaful Keluarga, dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Marcolyah, beliau mengungkapkan bahwa:

“Saya pernah menyampaikan komplain karena berbelitnya permasalahan pembayaran premi. Dimana pembayaran premi pada asuransi itu menggunakan Bank pemerintah, sedangkan saya memiliki Bank non-pemerintah. Sehingga pada saat saya ingin melakukan pembayaran, saya diharuskan menggunakan Bank pemerintah. Hal tersebut menurut saya terlalu berbelit, memakan waktu banyak untuk membuat Bank pemerintah sebagai alat pembayaran premi. Sehingga membuat saya merasa kurangnya pelayanan yang memuaskan sesuai ekspektasi saya sebelumnya.”<sup>53</sup>

Dari hasil wawancara dengan staff Asuransi Takaful Keluarga mbak Linda Haryanti, ia mengungkapkan:

“memang ada nasabah yang komplain mengenai prosedur pembayaran premi dimana pihak takaful memang belum berkerja sama dengan bank daerah, pembayaran premi hanya bisa di

---

<sup>52</sup>Linda Haryanti, Staff Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, Wawancara pada tanggal 31Juli 2019

<sup>53</sup>Marcolyah, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada tanggal 30Juli 2019



bayarkan melalui bank pemerintah seperti BRI, BRI Syariah, Mandiri, Mandiri Syariah, BNI, dan Bank pemerintah lainnya.”<sup>54</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa ada nasabah yang kurang puas dengan sistem pembayaran premi, jadi jenis *complain* yang disampaikan adalah pelayanan yang kurang memuaskan, dimana mereka diharuskan membuat rekening baru hal itu memacu mereka untuk menyampaikan keluhan pada pihak Asuransi Takaful Keluarga.

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama bapak Suratno jenis *complain* apa yang pernah disampaikan di Asuransi Takaful Keluarga apakah karena sikap negatif petugas pelayanan, bapak Suratno mengungkapkan bahwa:

“saya pernah pernah mengajukan komplain karena sikap cuek agen terhadap keluhan nasabah, jadi pada saat itu saya mengajukan klaim terhadap pihak asuransi, premi yang telah saya bayarkan sebesar Rp. 7.000.000,- kemudian saya melakukan pengajuan klaim sebesar Rp. 3.800.000,-, tetapi saya mendapatkan informasi dimana uang yang telah saya investasikan atau premi yang telah saya bayarkan hanya sebesar Rp. 6.300.000,-, jadi saya mengkonfirmasi hal tersebut kepada agen asuransi dimana kepada beliau saya mendapatkan informasi mengenai produk takafulink salam tersebut, tetapi penjelasan agen tersebut tidak memuaskan saya, karena tidak dapat menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi, sebagai nasabah saya takut uang saya di kembalikan kemudian saya pergi ke kantor takaful langsung dan disitu staffnya menjelaskan tentang prosedur produk yang saya gunakan .”<sup>55</sup>

Dari hasil wawancara dengan staff Asuransi Takaful Keluarga mbak Linda Haryanti, apakah nasabah pernah mengajukan

---

<sup>54</sup>Linda Haryanti, Staff Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, Wawancara pada tanggal 31 Juli 2019

<sup>55</sup>Suratno, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada tanggal 30 Juli 2019

*complain* termasuk jenis komplain karena sikap negatif perugas pelayanan Asuransi Takaful Keluarga, ia mengungkapkan:

“untuk hal itu saya tidak bisa menjawab karena dari pihak kami berusaha sebaik mungkin melayani nasabah, lebih baik langsung ditanyakan kepada nasabahnya karena itu nasabah yang dapat menjawab apa yang dirasakan mereka”

Dari hasil wawancara dengan staff Asuransi Takaful Keluarga mbak Linda Haryanti, apakah nasabah pernah mengajukan *complain* termasuk jenis komplain untuk mencari perhatian pihak Asuransi Takaful Keluarga, ia mengungkapkan:

“untuk saat ini belum ada nasabah yang menyampaikan komplain hanya untuk mencari perhatian dari pihak kami, mereka hanya menyampaikan hal-hal yang memang perlu mereka keluhkan”<sup>56</sup>

## **2. Faktor-faktor *Complain* Nasabah dalam Klaim pada Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu**

Kepuasan dan ketidakpuasan pada suatu produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Kepuasan dapat digambarkan sebagai evaluasi konsumsi pada alternatif yang dipilih, setidaknya memenuhi/melebihi harapan. Apabila pelanggan puas, kemungkinan besar akan menggunakan produk atau jasa yang sama. Ada enam faktor penyebab *complain* nasabah yaitu mengenai produk, komunikasi internal, komunikasi eksternal, aspek manusia, aspek sistem

---

<sup>56</sup>Linda Haryanti, Staff Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, Wawancara pada tanggal 31 Juli 2019

dan *complain* karena jasa/pelayanan. Berikut adalah wawancara peneliti dan nasabah yang pernah mengajukan *complain*:

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama bapak Swedi Hartono faktor *complain* apa yang pernah disampaikan di Asuransi Takaful Keluarga apakah bapak pernah *complain* terhadap produk, bapak Swedi mengungkapkan bahwa:

“untuk saat ini saya belum pernah komplain disebabkan produk yang saya gunakan, karena belum adalah masalah yang serius terhadap produk yang saya ambil yang saya lihat produknya bagus ya sangat bermanfaat.”<sup>57</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk saat ini belum ada nasabah yang *complain* karena faktor produk yang ada pada Asuransi Takaful Keluarga.

Dari hasil wawancara dengan staff Asuransi Takaful Keluarga mbak Linda Haryanti faktor *complain* apa yang pernah di sampaikan nasabah kepada pihak Asuransi Takaful Keluarga apakah nasabah *complain* karena faktor komunikasi internal, ia mengungkapkan:

“untuk saat ini tidak ada nasabah komplain karena komunikasi internal ya karena komunikasi internal itu untuk komunikasi yang terjadi hanya pada pihak kami (dalam kantor), jadi semaksimal mungkin kami memberikan pelayanan kepada nasabah”<sup>58</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama bapak Joko Supriyono dan ibu Rahmawati faktor *complain* apa yang pernah

---

<sup>57</sup>Swedi Hartono, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada tanggal 29 Juli 2019

<sup>58</sup>Linda Haryanti, Staff Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, Wawancara pada 31 Juli 2019

disampaikan di Asuransi Takaful Keluarga apakah bapak *complain* karena faktor komunikasi eksternal, beliau mengungkapkan bahwa:

“saya pernah mengajukan komplain pada pihak asuransi takaful karena kurangnya informasi yang saya dapatkan, pada saat itu saya mengajukan klaim untuk kedua kalinya dan pada saat itu saya telah melakukan pembayaran premi sebesar Rp. 6.300.000 tetapi pada saat pengajuan klaim uang saya hanya ada sebesar Rp. 5.600.00, jadi saya agak marah kepada pihak asuransi takaful, dan setelah di tindak lanjuti ternyata pada saat itu investasi memang sedang mengalami penurunan, dan saya baru tahu ternyata menggunakan produk takafulink salam berpacu pada turun naiknya saham”<sup>59</sup>

Berdasarkan wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Desi Marlinda, ia mengungkapkan:

“saya pernah *complain* saat pengajuan klaim dana saya tidak dicairkan dikarenakan waktu itu no. Rekening bank yang saya lampirkan di polis dan pengajuan klaim tidak sama dikarenakan atm saya hilang sehingga di pengajuan klaim harus no. Rekening atas nama saya, saya sudah menunggu 3 minggu tapi saya tidak di beri informasi sehingga akhirnya saya datang langsung ke kantor,”<sup>60</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama bapak Erry Trisyah Putra, ia mengungkapkan:

“saya pernah *complain* kepada pihak asuransi takaful, saya menggunakan produk takafulink salam yang pembayaran preminya satu tahun sekali saya komplain karena pada saat itu saya tidak dikonfirmasi oleh pihak takaful bahwa sudah jatuh tempo pembayaran, karena pembayarannya satu tahun sekali jadi sering lupa seharusnya dari pihak takaful bisa telepon atau wa untuk mengabari bahwa pembayaran sudah jatuh tempo”<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup>Joko Supriyono dan Rahmawati, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara pada tanggal 30 Juli 2019

<sup>60</sup> Desi Marlinda, Nasabah Asuransi Atakaful Keluarga, Wawancara pada tanggal 29 Juli 2019

<sup>61</sup>Erry Trisyah Putra, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara pada tanggal 30 Juli 2019

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Afrida Yulianti faktor *complain* apa yang pernah disampaikan di Asuransi Takaful Keluarga apakah karena *complain* karena komunikasi eksternal, ibu Afrida mengungkapkan bahwa:

“saya pernah komplain karena sistem komunikasi yang kurang memadai karena mbaknya tidak punya WA jadi saya merasa susah untuk menanyakan informasi lebih lanjut, tapi ini tidak ada jadi sulit untuk menyampaikan hal-hal yang perlu ditanyakan, untuk datang ke kantor juga tidak mudah karena rumah yang jauh dari kantor.”<sup>62</sup>

Dari hasil wawancara dengan staff Asuransi Takaful Keluarga mbak Linda Haryanti faktor *complain* apa yang pernah di sampaikan nasabah kepada pihak Asuransi Takaful Keluarga apakah nasabah *complain* karena faktor komunikasi eksternal, ia mengungkapkan:

“untuk produk takfulink salam memang banyak nasabah yang menyampaikan komplain mengenai premi yang mereka bayarkan berkurang, hal ini disebabkan kurangnya pemahaman nasabah terhadap sistem produk takafulink salam, dimana produk takafulink salam adalah produk yang preminya di investasikan, bicara tentang investasi berarti uang yang ada dibayarkan akan mendapatkan keuntungan atau kerugian ini sesuai dengan saham yang ada pada pasar uang syariah. Kebanyakan nasabah mengajukan klaim saham pada saat saham sedang mengalami penurunan sehingga premi yang telah mereka bayarkan berkurang, dalam hal ini memang pihak takaful tidak menjelaskan secara lebih rinci mengenai produk takafulink salam, kami hanya menjelaskan sesuai dengan ilustrasinya, sehingga banyak nasabah yang tidak mengerti dengan sistemnya, hal itulah faktor nasabah menyampaikan keluhan kepada kami.”<sup>63</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor *complain* yang mereka sampaikan adalah faktor komunikasi eksternal antara pihak

---

2019 <sup>62</sup>Afrida Yulianti, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara Pada Tanggal 30 Juli

2019 <sup>63</sup> Linda Haryanti, Staff Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara Pada Tanggal 31 Juli

takaful dan nasabah dimana kurangnya informasi terhadap sistem produk yang mereka gunakan dan sarana komunikasi yang kurang memadai seperti komunikasi melalui telepon. Hal itu memacu mereka untuk menyampaikan *complain* pada pihak Asuransi Takaful Keluarga.

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Sinta Natalia faktor *complain* apa yang pernah disampaikan di Asuransi Takaful Keluarga apakah karena *complain* karena faktor aspek manusia, beliau mengungkapkan bahwa:

“saya pernah komplain karena staffnya kurang profesional, saya mengajukan klaim tapi dana yang saya ajukan tidak kunjung cair jadi saya coba menghubungi staffnya tapi pada saat saya telepon tidak mengangkat pas diangkat alasannya banyak sekali jawabannya sedang tidak di kantor dan lain-lain. karena uang saya tidak juga cair jadi saya merasa takut dan akhirnya saya datang ke kantor langsung”<sup>64</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Anna Puspita Sari faktor *complain* apa yang pernah disampaikan di Asuransi Takaful Keluarga apakah ibu *complain* karena aspek sistem, beliau mengungkapkan bahwa:

”saya pernah menyampaikan komplain kepada pihak takaful, dimana pembayaran premi harus di bayarkan melalui transfer melalui ATM atau ke bank, saya menyampaikan kepada pihak takaful mengapa pembayaran premi tidak bisa dilakukan melalui indomaret atau alfamart sedangkan pada zaman sekarang pembayaran bisa melalui dengan cara itu”<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup>Sinta Natalia, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara Pada Tanggal 30 Juli 2019

<sup>65</sup>Anna Puspita Sari, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara Pada Tanggal 30 Juli 2019

Dari hasil wawancara dengan staff Asuransi Takaful Keluarga mbak Linda Haryanti faktor *complain* apa yang pernah di sampaikan nasabah kepada pihak Asuransi Takaful Keluarga apakah nasabah *complain* karena faktor aspek sistem, ia mengungkapkan:

“untuk sementara ini pembayaran premi memang belum bisa melalui indomart dan alafamart, pembayaran premi hanya bisa dilakukan transfer melalui bank atau melalui ATM, memang dari pihak kantor pusat seperti itu”<sup>66</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor *complain* yang nasabah sampaikan adalah faktor yang bersumber pada aspek sistem dimana proses transaksi yang belum memadai dan memudahkan nasabah dalam pembayaran premi.

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama Bapak Suratno faktor *complain* apa yang pernah disampaikan di Asuransi Takaful Keluarga apakah ibu komplain karena jasa/pelayanan, bapak Ratno mengungkapkan bahwa:

“pelayanannya baik ya, mbak yang ada dikantor juga ramah, jadi saya belum pernah komplain karena pelayanan/jasanya, tapi mbaknya agak kurang senyum terlalu serius kelihatannya.”<sup>67</sup>

Dari hasil wawancara dengan staff Asuransi Takaful Keluarga mbak Linda Haryanti faktor *complain* apa yang pernah di sampaikan

---

<sup>66</sup>Linda Haryanti, Staff Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara pada tanggal 31 Juli 2019

<sup>67</sup>Suratno, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara pada tanggal 30 Juli 2019

nasabah kepada pihak Asuransi Takaful Keluarga apakah nasabah *complain* karena faktor pelayanan/jasa, ia mengungkapkan:

“kami berusaha melayani nasabah dengan baik memberikan jasa dan pelayanan yang semaksimal mungkin dan jika memang nasabah merasa tidak merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan maka kami berusaha menanganinya dengan baik”

Dari wawancara yang dijelaskan diatas dari pihak asuransi takaful berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan nasabah juga merasa pelayanan yang di berikan sudah cukup baik jadi dapat disimpulkan bahwa belum ada nasabah yang *complain* karena faktor pelayanan/jasa ke kantor Asuransi Takaful Keluarga.

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Safrida mengenai apakah bapak melakukan pembelian kembali setelah melakukan *complain*, beliau mengungkapkan bahwa:

“setelah saya menyampaikan keluhan saya kepada pihak asuransi takaful dan permasalahan saya dapat di atasi dengan baik saya masih melakukan pembelian kembali dan masih membayar premi untuk bulan kedepannya”<sup>68</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Rahmawati mengenai apakah ibu melakukan pembelian kembali setelah melakukan *complain*, beliau mengungkapkan bahwa:

“Setelah saya mengajukan klaim dan komplain saya tidak lagi membayar premi, saya langsung mengajukan klaim dan

---

<sup>68</sup>Safrida, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara pada tanggal 30Juli 2019



mengajukan tutup polis karena memang pada saat itu saya juga lagi membutuhkan uang.”<sup>69</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada nasabah yang masih melakukan pembelian kembali dan ada juga nasabah yang mengajukan klaim dan tutup polis.

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Afrida Yulianti mengenai bagaimana penangan *complain* yang di terapkan di Asuransi Takaful Keluarga, beliau mengungkapkan bahwa:

“setelah pengajuan komplain saya sampaikan kepada pihak takaful saya dijelaskan secara baik dan jelas, setelah itu saya diharapkan menunggu untuk beberapa waktu.”<sup>70</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Desi Marlinda mengenai bagaimana penangan *complain* yang di terapkan di Asuransi Takaful Keluarga, beliau mengungkapkan bahwa:

“penanganannya baik, saya dijelaskan dengan jelas oleh mbaknya dan tutur katanya jua bisa saya pahami, dan pertanyaan yang saya ingin tahu juga dijelaskan dengan baik, saya cukup puas atas penanganannya”<sup>71</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama bapak Joko Supriyano mengenai tanggapan bapak atas *complain* pada saat klaim

---

<sup>69</sup>Rahmawati, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara pada tanggal 30Juli 2019

2019 <sup>70</sup> Afrida Yulianti, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara pada tanggal 30 Juli

2019 <sup>71</sup>Desi Marlinda, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara Pada Tanggal 29Juli

yang diajukan di Asuransi Takaful Keluarga, beliau mengungkapkan bahwa:

”saya mengajukan komplain karena memang saya merasa ada ketidakpuasaan tapi ketika saya ajukan komplain secara langsung kepada pihak takaful memang ada informasi yang saya tidak paham, tanggapan saya setelah saya mengajukan komplain saya semakin mengetahui prosedur produk yang saya gunakan”<sup>72</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang bernama ibu Suraini mengenai kepercayaan ibu masih sama pada Asuransi Takaful Keluarga, beliau mengungkapkan bahwa:

“kepercayaan saya masih sama kepada asuransi takaful karena produk yang disediakan di takaful juga sangat bermanfaat dan sebenarnya sistemnya juga sangat bagus cuman kadang ada kendala yang tidak sesuai seperti kurangnya informasi dan komunikasi menurut saya itu juga hal yang biasa terjadi pada setiap perusahaan jasa”<sup>73</sup>

Dari hasil wawancara dengan staff Asuransi Takaful Keluarga mbak Linda Haryanti mengenai bagaimana sistem yang digunakan pihak Asuransi Takaful dalam mempertahankan nasabah, ia mengungkapkan:

“tidak ada cara yang lebih serius semua tergantung pada nasabahnya ada nasabah yang memang sudah lama menggunakan produk yang ada di takaful ada yang hanya berjalan satu tahun ada yang hanya berjalan beberapa bulan langsung tutup polis, kami hanya berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah”<sup>74</sup>

### **3. Faktor Dominan yang Menyebabkan *Complain* Nasabah dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga**

---

2019 <sup>72</sup>Joko Supriyono, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara Pada Tanggal 30Juli

<sup>73</sup>Suraini, Nasabah Asuransi Takaful Keluarga, Wawancara Pada Tanggal 30Juli 2019

2019 <sup>74</sup>Linda Haryanti, StaffAsuransi Takaful Keluarga, Wawancara Pada Tanggal 31 Juli

Dari wawancara peneliti dengan nasabah yang pernah mengajukan *complain* pada asuransi takaful keluarga faktor yang paling dominan adalah faktor komunikasi eksternal dimana 5 orang nasabah dari 12 orang yang di wawancarai mereka menyampaikan kurangnya komunikasi kepada pihak takaful keluarga yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah sehingga mereka mengajukan *complain*.

## **B. Pembahasan**

### **1. Bentuk dan Jenis *Complain* Nasabah dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu**

Bentuk dan jenis *complain* yang diajukan nasabah dikarenakan adanya ketidakpuasan yang dirasakan nasabah seperti *complain* bersumber dari masalah teknik, *complain* karena sikap negatif pelayanan, *complain* karena pelayanan yang kurang memuaskan, dan *complain* yang dibuat-buat oleh nasabah diantaranya:

#### **a. *Complain* yang bersumber pada masalah teknik**

Kesalahan teknik merupakan jenis *complain* yang paling sering di sampaikan oleh nasabah hal ini di karenakan kesalahan pencatatan antara pengajuan klaim dan polis tidak sama seperti tanggal lahir yang berbeda atau tanda tangan yang berbeda sehingga dana mereka tidak bisa di cairkan.

#### **b. *Complain* karena sikap negatif petugas pelayanan**

Tidak semua pelayanan yang diberikan oleh staff atau agen yang membuat nasabah merasa puas, dari wawancara yang sudah dilakukan bahwa masih ada saja nasabah yang merasa tidak puas

terhadap pelayanannya seperti sikap cuek agen atau kurang senyumnya staff asuransi takaful keluarga.

c. *Complain* karena pelayanan yang kurang memuaskan

Masih ada nasabah yang merasa tidak puas dikarenakan pelayanan yang kurang memuaskan sehingga nasabah menyampaikan keluhan yang memang perlu mereka sampaikan misalnya proses klaim yang lama, berbelit karena kesalahan sedikit, dan lain-lain.

d. *Complain* yang tidak biasa

Dari wawancara peneliti dengan staff asuransi takaful keluarga belum ada nasabah yang komplain untuk mencari perhatian dari pihak takaful mereka menyampaikan *complain* karena memang ada hal yang tidak sesuai dengan mereka dan mereka menyampaikan seperlunya saja.

## 2. Faktor *Complain* Nasabah dalam Klaim pada Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>75</sup>

---

<sup>75</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), h.2

Ketidakpuasan muncul ketika harapan pra pembelian *negative* yaitu kinerja suatu produk ternyata lebih buruk dari kinerja yang diharapkan. Konsumen yang merasa tidak puas terhadap suatu produk cenderung tidak akan melakukan pembelian ulang bahkan dapat mengancam langsung kepada produsen, pengecer, serta menceritakan pada konsumen lainnya. Ada enam faktor keluhan nasabah yaitu Produk, komunikasi internal, komunikasi eksternal, aspek manusia, aspek sistem dan jasa/pelayanan.

Hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan menyatakan bahwa, dari keenam faktor tersebut hanya ada tiga faktor penyebab *complain* nasabah yaitu :

a. Faktor Komunikasi Eksternal

*Complain* pada komunikasi eksternal terjadi dikarenakan kurangnya informasi dari pihak asuransi takaful keluarga kepada nasabah yang disebabkan tidak adanya pemberitahuan informasi baik itu secara langsung ataupun tidak langsung seperti informasi mengenai ilustrasi yang dijelaskan kurang lengkap, pembayaran premi jatuh tempo, dan dana yang diajukan tidak dapat dicairkan karena ada kesalahan dan tidak dikonfirmasi kepada nasabah.

b. Faktor Aspek Sistem

*Complain* pada aspek sistem terjadi dikarenakan kurangnya prasarana pembayaran seperti pembayaran yang belum bisa dilakukan melalui indomart atau alfamart.

### c. Aspek Manusia

*Complain* pada aspek manusia disebabkan oleh tidak profesionalnya staff asuransi seperti saat dana yang diajukan tidak kunjung dicairkan kemudian nasabah menghubungi melalui telepon tidak diangkat dan alasan yang terlalu banyak.

Sedangkan untuk faktor produk, komunikasi internal, dan jasa/pelayanan setelah melakukan wawancara kepada nasabah belum ada nasabah yang menyampaikan keluhan karena faktor tersebut.

Dari wawancara yang peneliti lakukan kepada 12 orang nasabah yang mengajukan klaim, nasabah merasa senang dengan adanya penanganan komplain setelah nasabah mengajukan permasalahan tersebut, pihak takaful juga menanggapi dan melayani dengan baik. Keluhan dari nasabah inilah yang menyebabkan tanggapnya pihak takaful dalam menghadapi komplain nasabah, karena adanya hal tersebut nasabah merasa puas dengan layanan pihak bank karena telah menjaga kepercayaan dari nasabah.

### **3. Faktor Dominan yang Menyebabkan *Complain* Nasabah dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga**

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti faktor dominan menyebabkan nasabah komplain adalah faktor komunikasi eksternal yaitu 5 orang nasabah dari 12 orang yang sudah diwawancarai mereka menyampaikan kurangnya komunikasi kepada pihak takaful keluarga

yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah sehingga mereka mengajukan *complain*.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Bentuk dan jenis *complain* nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu yaitu: 1) *complain* bersumber pada masalah teknik seperti ada kesalahan pencatatan antara pengajuan klaim dan polis tidak sama yang menyebabkan saat nasabah mengajukan klaim dananya tidak dicairkan, 2) sikap negatif petugas pelayanan seperti sikap cuek agen saat nasabah bertanya, 3) pelayanan yang kurang memuaskan seperti proses yang berbelit.
2. Faktor *complain* nasabah dalam klaim pada Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu yaitu: 1). faktor komunikasi eksternal kurangnya komunikasi antara nasabah dan pihak takaful yang menyebabkan ketidaktahuan informasi dan sarana komunikasi yang masih kurang, 2). faktor aspek sistem kurangnya prasarana pembayaran seperti pembayaran yang belum bisa dilakukan melalui indomart atau alfamart, 3). aspek manusia karena kurang profesionalnya staff saat nasabah menghubungi untuk mencari informasi.
3. Faktor dominan yang menyebabkan *complain* nasabah dalam klaim Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu yaitu faktor komunikasi eksternal seperti kurangnya komunikasi nasabah kepada pihak takaful keluarga yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah sehingga mereka mengajukan *complain*.



## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian wawancara yang telah dilakukan langsung pada nasabah dan staff Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu yang terkait dengan faktor *complain* nasabah dalam klaim:

1. Bagi pihak Asuransi Takaful Keluarga, agar dapat meningkatkan komunikasi dengan nasabah. Baik itu komunikasi secara langsung ataupun komunikasi tidak langsung antara nasabah dan pihak Asuransi Takaful Keluarga sehingga nasabah cepat mendapatkan informasi yang penting untuk mereka ketahui, meningkatkan sarana pembayaran premi dan komunikasi, serta lebih mengutamakan kepuasan nasabah. Bagi karyawan dapat mengetahui bagaimana bersikap dan menerima komplain nasabah dan lebih cepat dalam menanganinya.
2. Bagi pihak Nasabah, perlunya rasa kepercayaan dan keinginan nasabah untuk menggunakan produk dan jasa yang digunakan, Lebih aktif untuk mencari informasi terhadap hal-hal yang memang penting untuk diketahui.
3. Bagi penelitian selanjutnya, dapat mengembangkan dan menguatkan penelitian yang dilakukan peneliti agar dapat di pergunakan dengan baik, dapat menjelaskan kembali faktor *complain* nasabah dalam cangkupan yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis Teoritis Dan Praktis*. Jakarta:Prenada Media. 2014.
- Agustuningsi, Ditya. *Peranan Coustumer Service Dalam Manajemen Komplain Pada Bank Syari'Ah Mandiri Cabang Bengkulu*.Institut Agama Islam Negeri Bengkulu: Tugas Akhir Skripsi, Perbankan Syariah. 2017.
- Arif, Nur Rianto Al. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2009.
- Asnaini. *Lembaga Keuangan Syari'ah Teori Dan Prakteknya Di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2017.
- Astrin.Yuni Sri. "*Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*." Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau: Skripsi Sarjana, Jurusan Ekonomi Islam. 2013.
- Berthama, Venny Rizki. "Faktor – Faktor Penyebab Komplain Konsumen Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado,"*Jurnal Bisnis dan Manajemen*, (Oktober, 2014).
- Darmawi, Herman. *Manajemen Asuransi*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2004.
- Darsono, Siti Aisyah, dkk, *Perbankan Syariah Di Indonesia: Kelembagaan dan Kebijakan serta Tantangan ke Depan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada. 2017.
- Dewan Syariah Nasional MUI. *Himpunan Fatwa Keuangan Syaria*. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2014.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Strategi Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Alfabeta. 2013.
- Hasan, Ichsan Nurul. *Pengantar Asuransi Syariah*. Jakarta: Gaung Persada Press Group. 2014.
- Haryanti, Linda. *Staff PT. Asuransi Keluarga Bengkulu*. 2019.

- Ivana, Dinda Bertha. *Pelaksanaan Penyelesaian Klaim Asuransi Unit Link Bancassurance di PT. Astra Aviva Life*, Universitas Sebelas Maret Surakarta: Tugas Akhir Skripsi, Jurusan Hukum. 2018.
- Kurnain, Dedi. *Analisis Klaim Pada Produk Asuransi Pendidikan*. Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah: Tugas Akhir Skripsi, Ekonomi islam. 2017.
- Majid, Suharto Abdul, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2009.
- Nasution, Edwin Mustafa. *Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenamedia Group. 2016.
- Rahman, A. Mohd Khirzanbadzli Mohd. "The Effect of Soft and Extreme Action in Public Complaint Behavior on Satisfaction with Complaint Handling. International Review of Management and Marketing, VII (Juli : 2016)
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar. 2007.
- Rokhmawati, Retno Indah, "Pengembangan Sistem Informasi E-Complaint Management (Studi Kasus : Batching Plant Produksi Beton P.T. Holcim Indonesia Regional Jawa)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, I(Juli, 2018).
- Stinnet, Bill. *Think Like Your Customer*. Jakarta: Alex Media Komputindo. 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Sula, Syakir Muhamad. *Asuransi Syariah (Life And General)*. Jakarta: Gema Insani. 2014.
- Tjiptono, Fandy . *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Cv Andi Offset. 2013.
- Wibisono, Dermawan. *Manajemen Kinerja Korporasi & Organisasi*, Bandung: Penerbit Erlangga. 2011.
- Windarti, Anis. *Implementasi Manajemen Komplain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta*,

Universitas Sebelas Maret Surakarta : Skripsi Sarjana, Jurusan Ekonomi islam. 2013.

Wiratmanto, "*Analisis Faktor Dan Penerapannya Dalam Mengidentifikasi Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Penjualan Media Pembelajaran,*" Universitas Negeri Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Jurusan Pendidikan Matematika, 2014.

Arum, Sekar Nedem. *Enam Faktor Keluhan Pelanggan*, dikutip dari <http://marketeers.com/kenali-enam-keluhan-pelanggan>, pada hari Senin, 20 Mei 2019 Pukul 21.35 WIB

<https://kamuslengkap.com/kamus/inggris-indonesia/arti-kata/complaint>, diakses hari Senin, tanggal 15 Juli 2019 pukul 8.08 WIB

<https://kbbi.web.id/analisis>, diakses pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2019, pukul 6.50 WIB

<https://kbbi.web.id/faktor>, diakses pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2019, pukul 7.00 WIB

<http://www.takaful.co.id/produk-perusahaan>, pada hari Sabtu, tanggal 22 Juni 2019, pukul 21.08 WIB