

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI  
PT. *PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE* SYARIAH  
PAHOMAN BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi

**Oleh:**

**M. Riswandi Bahriansyah**

**NPM: 1641030116**

**Jurusan: Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H / 2020 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI  
PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE SYARIAH  
PAHOMAN BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi

**Oleh:**

**M. Riswandi Bahriansyah**

**NPM: 1641030116**

**Jurusan: Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Dr. Hasan Mukmin, MA**

**Pembimbing II : M. Husaini, S.T., M.T**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**1442 H / 2020 M**

## ABSTRAK

Pelayanan publik secara ekstrem tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan menjadi hal pokok dalam aktivitas di bidang jasa yang tidak dapat dilakukan oleh orang banyak. PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung adalah perusahaan asuransi yang bergerak di bidang jasa. Maka dibutuhkannya pelayanan publik, juga meningkatkan kualitas pelayanan demi mempertahankan loyalitas kepada nasabah. Hal inilah yang menarik penulis untuk mengetahui kondisi pelayanan terhadap nasabah, sehingga terumuskan judul: “Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung” yang memiliki rumusan masalah “Bagaimana Manajemen Pelayanan Publik di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah?” yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan sedangkan sifatnya bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan situasi dan kejadian-kejadian yang ada, untuk mempermudah penelitian, penulis menggunakan sampel sebagai objek penelitian yang jumlahnya 5 orang yang dianggap mewakili populasi yang berjumlah 10 orang, sedangkan dalam analisisnya sudah dimulai sejak dirumuskan dan dijelaskan bagaimana masalah, Analisis data kemudian dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya. Namun dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, maka analisis data lebih difokuskan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung sudah menggunakan fungsi manajemen mulai dari menggunakan fungsi manajemen dari *planning, organizing, actuating*, maupun, *controlling* dan sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku Dan berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dengan memberikan pelayanan melebihi dari harapan dari nasabahnya dengan indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung, sudah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah, dan juga nasabah merasa pelayanannya terpenuhi dan merasa nyaman terhadap pelayanan sehingga terciptanya loyalitas dari nasabah terhadap PT. *Prudential Life Assurance* Syariah.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Riswandi Bahriansyah

NIM : 1641030116

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 7 Desember 2020

Penulis,



M. Riswandi Bahriansyah  
1641030116

## PERSETUJUAN

**Judul Skripsi** : **MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA  
NASABAH DI PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE  
SYARIAH PAHOMAN BANDAR LAMPUNG**  
**Nama** : **M. Riswandi Bahriansyah**  
**NPM** : **1641030116**  
**Jurusan** : **Manajemen Dakwah**  
**Fakultas** : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosyah Fakultas  
Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing Akademik I**



**Dr. Hasan Mukmin, MA**  
**NIP. 196104211994031002**

**Pembimbing Akademik II**



**M. Husaini, S.T., M.T**  
**NIP.1978121820009121001**

Mengetahui,  
**Ketua Jurusan**



**Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag**  
**NIP. 197206161997032002**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131.Tlp. (0721) 704030

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul "Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah di PT. Prudential Life Assurance Syariah Pahoman Bandar Lampung" disusun oleh M. Riswandi Bahriansyah,

NPM: 1641030116, Program Studi: Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan


Pada Hari/Tanggal: Rabu, 16 Desember 2020

**Tim Penguji**

Ketua : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag (.....) 

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I (.....) 

Penguji I : Dr. Hj. Rini Setiawati, M.Sos.I (.....) 

Penguji II : Dr. Hasan Mukmin, MA (.....) 

Penguji Pendamping : M. Husaini, MT (.....) 

Mengetahui  
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**

**NIP. 196104091990031002**

## MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

“Maka barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya”

(QS. Az-Zalzalah (99) : 7)



## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur saya ucapkan Alhamdulillahirabbil 'alamin kepada Allah SWT, karena berkat-Nya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Karya kecil ini ku persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Ayahanda Alm. M. Fakhri Usman dan Ibunda Netti Herawati, yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik, dan membiayai selama menuntut ilmu serta selalu memberiku dorongan, semangat, do'a, nasihat, cinta dan kasih sayang yang tulus untuk keberhasilanku. Engkaulah figur istimewa dalam hidup ku.
2. Kakakku Dahniar Rose Ekafanny, M. Zulfikartawijaya dan adikku tersayang, Helnida Risfa Masayu, yang senantiasa memberikan motivasi demi tercapainya cita-citaku, semoga Allah berkenan mempersatukan kita sekeluarga kelak di akhirat.
3. Sahabat-sahabatku yang telah bersama-sama saling support untuk kelancaran penulisan skripsi ini semoga kalian silaturahmi antara kita selalu terjaga
4. Teman-temanku seperjuangan Manajemen Dakwah Angkatan 2016 khususnya kelas C yang telah berproses bersama hingga akhir semoga tali silaturahmi kita selalu terjalin.
5. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung yang aku banggakan.



## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 11 Februari 1999, dari pasangan Ayahanda Alm. M. Fakhri Usman dan Ibunda Netti Herawati, penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara.

Pendidikan awal mulai taman kanak-kanak ditempuh di TK Kurnia, dan tamat tahun 2004. Kemudian penulis melanjutkan studinya ke pendidikan Sekolah Dasar ditempuh di SDN 2 Gulak-Galik, dan tamat tahun 2010, setelah itu penulis melanjutkan studinya ke SMPN 17 Bandar Lampung, dan tamat tahun 2013, setelah itu penulis melanjutkan studinya di tempuh di Sekolah Menengah Kejuruan di SMKN 4 Bandar Lampung, dan Tamat tahun 2016. Kemudian pada tahun 2016 penulis melanjutkan kuliah S1 dan diterima menjadi Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 22 November 2020  
Penulis,

M. Riswandi Bahriansyah  
1641030116

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah Segala puji hanya bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dan beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Hasan Mukmin, MA, selaku pembimbing I dan Bapak M. Husaini, M.T selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj. Suslina, S.Ag,M.Ag selaku ketua jurusan dan Bapak Husaini, S.T, M.T Selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
4. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen Dakwah Beserta Staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama menyelesaikan studi.
5. Seluruh petugas perpustakaan UIN Raden Intan Lampung dan perpustakaan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi yang telah menyediakan dan

meminjamkan buku-buku referensi pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Risma Ida Simatupang selaku Agency Director PT. Prudential Life Assurance Syariah Pahoman Bandar Lampung yang telah memberikan izin kepada penulis dan bantuan demi kelancaran penelitian skripsi ini.

Penulis berharap dan berdo'a kepada Allah SWT semoga kebaikan dan ketulusan hati Bapak dan Ibu serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi semoga mendapatkan balasan dan pahala yang berlimpah dari Allah SWT.

Bandar Lampung, 22 November 2020  
Penulis,

M. Riswandi Bahriansyah  
1641030116

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih .....	5
C. Latar Belakang Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Fokus Penelitian.....	12
F. Tujuan Penelitian .....	13
G. Manfaat Penelitian .....	13
H. Metode Penelitian .....	14
<b>BAB II MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DAN KUALITAS PELAYANAN</b>	
A. Manajemen.....	21
1. Pengertian Manajemen.....	21
2. Fungsi Manajemen .....	22
B. Pelayanan Publik.....	25
1. Asas Pelayanan Publik .....	27
2. Standar Pelayanan Publik.....	28
3. Prinsip Pelayanan Publik .....	29
4. Penyelenggara Pelayanan Publik .....	31
C. Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam.....	32
D. Kualitas Pelayanan.....	33
1. Indikator Kualitas Pelayanan .....	34
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	35
E. Pelanggan (Nasabah) .....	37
F. Asuransi Syariah .....	38
G. Tinjauan Pustaka.....	41
<b>BAB III ASURANSI PRUDENTIAL PAHOMAN BANDAR LAMPUNG</b>	
A. Gambaran Umum Asuransi Prudential Syariah.....	45
1. Sejarah Berdirinya Asuransi Prudential Syariah.....	46
2. Visi dan Misi Asuransi Prudential Syariah .....	51

3. Struktur Organisasi Asuransi Prudential Syariah.....	52
4. Budaya Organisasi Asuransi Prudential Syariah.....	52
5. Produk-Produk Asuransi Prudential Syariah .....	54
B. Manajemen Pelayanan Asuransi Prudential Syariah .....	65
C. Kualitas Pelayanan Asuransi Prudential Syariah.....	71

**BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA  
NASABAH**

A. Manajemen Pelayanan Asuransi Prudential Syariah .....	74
B. Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah.....	80

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	82

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Perbedaan terminologi antara produk asuransi konvensional dengan asuransi syariah.....	50
2. Ketentuan Umum Polis .....	57
3. Manfaat-manfaat PRU Syariah .....	58
4. Alokasi Kontribusi – PAA Syariah .....	59
5. PRUsaver Syariah dan Top-up Tunggal.....	60
6. Alokasi Kontribusi PIA Syariah.....	60
7. Biaya-Biaya PRUsyariah.....	60
8. Fasilitas Polis PRUlink Syariah.....	61
9. Perbandingan PRUlink Assurance Account (PAA) individu dan PAA Badan Usaha.....	63

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Pada skripsi ini, judul dalam penelitian yang penulis ambil yaitu: **Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah di PT. Prudential Life Assurance Syariah Pahoman Bandar Lampung**, oleh karena itu perlu uraian dari judul sebagai berikut.

Definisi Manajemen berasal dari kata kerja *to manage* dalam bahasa inggris, yang berarti menyelenggarakan, mengontrol, mengendalikan, mengusahakan, mempromosikan, menerapkan, dan mengelola.<sup>1</sup>

G.R. Terry, mengemukakan bahwa Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya.<sup>2</sup>

Drs. H. Malayu. S. P Hasibuan, berpendapat bahwa manajemen adalah suatu pengetahuan, kepandaian atau keahlian membuat rangkaian dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h. 1

<sup>2</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 2

<sup>3</sup> *Ibid*, h. 2

Andrew F. Sikula, mendefinisikan manajemen secara umum dikaitkan dengan kegiatan seperti perencanaan, organisasi, kontrol, penempatan, memimpin, mengarahkan, memotivasi, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dibuat oleh masing-masing organisasi untuk mengkoordinasikan sumber daya yang berbeda yang dimiliki oleh perusahaan yang akan menghasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.<sup>4</sup>

Dari hasil pemaparan diatas penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah proses menyelesaikan suatu aktivitas melalui orang lain dengan cara memanfaatkan sumber daya manusia yang efektif dan efisien sekaligus menggunakan sumber-sumber lainnya untuk mencapai tujuan bersama yang telah direncanakan sebelum melakukan aktivitas.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan memberikan definisi bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum dan peraturan masing-masing negara atau organisasi dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan dalam organisasi.<sup>5</sup>

Ratminto dan Winarsih, berpendapat bahwa Pelayanan adalah semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dari sebuah organisasi sebagai wujud untuk memenuhi keinginan dari konsumen ataupun penyedia sesuai dengan keputusan yang sudah diatur dalam perundang-undangan sebagai tolak ukur pelayanan dalam sebuah organisasi atau pelaksana untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terciptanya loyalitas bagi penerima pelayanan.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> *Ibid*, h. 2

<sup>5</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta : Rajawali Pres 2017), h. 21

<sup>6</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h. 4.



Menurut Moenir pelayanan publik adalah rangkaian suatu aktivitas atau kegiatan yang berjalan secara rutin dan berkelanjutan yang berkaitan dengan semua kegiatan masyarakat.<sup>7</sup>

Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan seseorang, sekumpulan orang, atau organisasi secara langsung maupun tidak langsung sebagai wujud memenuhi suatu kebutuhan yang diinginkan.

Berdasarkan uraian diatas penulis berpendapat bahwa Manajemen Pelayanan Publik adalah pengorganisasian aktivitas dalam memberikan pelayanan dari suatu lembaga, organisasi, atau perusahaan dengan kemampuan memberikan pelayanan kepada penerima layanan atau pelanggan.

Kotler, mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.<sup>8</sup>

Sinambela, berpendapat bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.<sup>9</sup>

Menurut Sampara, kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Agung Kurniawan, *Transformasi Manajemen Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), h. 1

<sup>8</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 49

<sup>9</sup> *Ibid*, h. 49

<sup>10</sup> *Ibid*, h. 49

Groetsh dan Davis, mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan.<sup>11</sup>

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kebajikan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan seperti apa yang diinginkan setiap pelanggan. Jika layanan atau jasa yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Jika diterima melebihi dari apa yang diharapkan, maka pelayanan tersebut mempunyai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan dari pelanggan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan buruk.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, mendefinisikan nasabah sebagai individu atau orang yang datang ke tempat secara berulang untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan dengan mendapatkan suatu produk atau jasa yang memiliki nilai lebih.<sup>12</sup>

PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung adalah perusahaan asuransi jiwa yang bergerak di bidang jasa keuangan yang membantu masyarakat untuk merencanakan keuangan rumah tangga mereka di masa depan dengan menyediakan produk yang dapat mengatasi risiko keuangan berdasarkan rencana keuangan yang dipilih. Perusahaan asuransi ini bertujuan secara teratur untuk adil, transparan dan bertanggung jawab dalam

---

<sup>11</sup> *Ibid*, h. 49

<sup>12</sup> Supriadi Setiawan, *Loyalitas Pelanggan Jasa*, (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2018),

melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan, dan dapat mencapai sistem keuangan yang tumbuh secara stabil dan berkelanjutan, serta dapat melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Asuransi syariah atau yang lebih dikenal dengan at-tamim, takaful, atau tadhmun adalah upaya yang dirancang untuk melindungi satu sama lain dan membantu banyak orang atau pihak melalui bentuk aset atau dana tabarru, memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui kontrak dengan mematuhi hukum syariah.<sup>13</sup>

Berdasarkan uraian diatas yang dimaksud Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung adalah aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam memberikan layanan demi memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka terciptanya loyalitas pada pelanggan dan akan berdampak baik pada organisasi itu sendiri, bahkan hal tersebut akan menjadi suatu indikator untuk menilai keberhasilan dari suatu organisasi.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Ada beberapa hal yang menjadi alasan penulis dalam memilih judul ini sebagai penelitian diantaranya:

1. Secara Objektif.
  - a. Peneliti menjadikan PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung sebagai objek karena merupakan salah satu

---

<sup>13</sup> Abdul Aziz, *Manajemen Investasi Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 190

perusahaan asuransi yang terus berkembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

- b. Penelitian ini sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung karena nasabah atau penerima layanan pada dasarnya mengharapkan pelayanan yang memuaskan dari pemberi pelayanan.

## 2. Secara Subjektif

- a. Pokok bahasan yang mengenai judul skripsi penulis ini sangatlah relevansi dengan jurusan Manajemen Dakwah
- b. Secara literatur dan bahan-bahan yang mendukung dalam penelitian lapangan ini banyak tersedia baik secara observasi, wawancara, maupun dokumentasi.

## C. Latar Belakang Masalah

Kemunculan asuransi syariah adalah jawaban atas perbedaan pendapat ulama yang menyikapi status hukum asuransi konvensional. Pembahasan tentang prinsip-prinsip asuransi yang ditinjau dari hukum islam, tampaknya tidak cocok pada asuransi konvensional. Ketidakcocokan itu didasarkan pada kenyataan bahwa asuransi syariah merupakan sebuah usaha saling melindungi dan tolong-menolong (*ta'awun*), sementara pada asuransi konvensional itu sendiri memiliki prinsip jual beli risiko.

Dalam asuransi syariah, berdasarkan prinsip tolong-menolong, maka konsepnya adalah kerja sama dan perlindungan, perjanjian pertanggungan

bukan hanya antara penanggung dengan tertanggung, tetapi para tertanggung sendiri lah yang berjanji untuk menanggung di antara mereka.<sup>14</sup>

Kata asuransi berasal dari bahasa Belanda yang disebut dengan *assurantie*, dalam hukum belanda itu disebut *verzekering* yang berarti pertanggungan, dalam bahasa Arab disebut dengan *at-ta'min*, berasal dari kata *amana* yang memberikan makna proteksi, ketenangan, rasa nyaman dan serta leluasa dari rasa khawatir, di Indonesia sendiri istilah *takaful* yang lebih diketahui banyak orang, berasal dari kata *kafala*, yang berarti menanggung. serta dari kata *kafala* itulah yang kemudian dikembangkan menjadi kata *taakaful*, yang berarti saling menanggung. Dalam konteks *fiqh muamalah*, maka sebutan *kafalah* dapat diartikan sebagai akad pertanggungan.

Asuransi ialah jaminan, agunan atau suatu perdagangan yang diberikan oleh penanggung (perusahaan asuransi) yang bertanggung jawab terhadap risiko kerugian apabila terjadi kebakaran, kecurian, kerusakan, kecelakaan, ataupun mengenai kehilangan jiwa (kematian) dan lain sebagainya, dengan cara tertanggung (nasabah) membayar premi sebanyak yang telah ditentukan diawal semenjak pengajuan polis kepada penanggung setiap bulannya. Maka asuransi dapat disebut sebagai penjamin atas risiko yang dialami oleh tertanggung.<sup>15</sup>

Asuransi jiwa diartikan sebagai pertanggungan jiwa, yaitu perjanjian timbal balik antara tertanggung asuransi dengan penanggung asuransi yang mengikat diri selama berjalannya pertanggungan, maka tertanggung harus

---

<sup>14</sup> Kwat Ismanto, *Asuransi: Perspektif Maqosid Asy-Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), h. 97

<sup>15</sup> *Ibid*, h. 98

membayar sejumlah uang premi kepada penanggung, sedangkan penanggung juga harus membayar uang ketika tertanggung meninggal dunia, dengan jangka waktu yang sudah dijanjikan penanggung untuk mengikat diri dengan cara membayar sejumlah uang kepada orang yang sudah ditunjuk yaitu bagian dari keluarga tertanggung untuk penutupan polis asuransi.

Asuransi jiwa ialah sesuatu produk ataupun program asuransi yang membagikan proteksi terhadap risiko dijiwa seseorang yang telah menjadi tertanggung. Yang dimaksud dari asuransi atau produk ini merupakan jaminan kepastian dari penanggung terhadap tertanggung serta keluarga dalam menghadapi bermacam risiko kehidupan.<sup>16</sup>

Dalam industri asuransi saat ini sangat banyak bermunculan beberapa perusahaan asuransi dan semakin bervariasi produk yang ditawarkan. Salah satu produk asuransi yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia pada biasanya yang masih mendominasi di bisnis asuransi adalah produk *unit link*.

Produk *Unit link* merupakan suatu produk asuransi yang memiliki manfaat proteksi dan adanya alokasi investasi. Investasi merupakan suatu aktivitas menempatkan dana atau penanaman modal pada satu atau lebih dari satu jenis asset sepanjang periode tertentu dengan harapan bisa mendapatkan penghasilan, keuntungan dan manfaat pada masa depan atau masa yang akan datang.

---

<sup>16</sup> *Ibid*, h. 105

Manfaat proteksi dalam produk *unit link* memberikan perlindungan jika terjadi risiko meninggal dunia, perlindungan jika terjadi risiko mengalami kondisi kritis, perlindungan terhadap kesehatan serta memberikan perlindungan jika terjadi risiko kecelakaan yang terjadi secara tiba-tiba oleh nasabah atau pemegang polis.

Alokasi investasi dapat digunakan untuk menggapai tujuan *financial* di masa depan seperti mempersiapkan dana pendidikan anak, persiapan dana pensiun, serta tujuan keuangan lainnya untuk masa depan.<sup>17</sup>

Asuransi jiwa *unit link* adalah asuransi yang memiliki unsur investasi. Prudential Indonesia meluncurkan produk asuransi terkait investasi pertamanya (*Unit Link*) pada tahun 1999 dan merupakan pemimpin pasar produk ini Indonesia. Selain itu, prudential Indonesia juga menawarkan berbagai produk yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan nasabahnya di Indonesia. Prudential Indonesia melayani lebih dari 2.3 juta nasabah melalui lebih dari 200.000 pemasar di 371 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh nusantara.<sup>18</sup>

Salah satu kota yang menjadi pangsa pasar Asuransi Prudential Syariah adalah kota Bandar Lampung, kota Bandar Lampung banyak mempunyai perusahaan Asuransi yang menawarkan produk utamanya berupa asuransi jiwa.

---

<sup>17</sup> <https://www.asuransime.com/cara-kerja-perusahaan-asuransi-jiwa-dengan-unit-link/> (diakses pada 15 maret 2020, pukul 18:58)

<sup>18</sup> <https://www.aaji.or.id/perusahaan/prudential/> (diakses pada 15 maret 2020, pukul 19:47)

Dari hasil observasi dan wawancara yang dapat disimpulkan antara manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung adalah pelayanan yang diharapkan oleh nasabah belum sepenuhnya tercapai karena faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari agen di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung.

Di samping pelayanan hal yang paling penting dalam memberikan pelayanan adalah meningkatkan kualitas pelayanan juga perlu demi mempertahankan loyalitas kepada nasabah, nasabah yang merasa puas karena kualitas pelayanan akan memiliki dampak positif pada perusahaan, bahkan menjadi suatu indikator untuk menilai keberhasilan dari suatu organisasi.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia sudah menjadi suatu kewajiban bagi perusahaan dan pekerjaan yang sangat mulia serta menjadi dampak positif bagi mereka yang melakukan dan yang menerimanya.

Sebagaimana telah dijelaskan dalam Surat At-Taubah ayat 105 :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ

إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya : Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, Maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang baik dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” (At-Taubah: 105)



Ketika perusahaan atau organisasi yang berspesialisasi dalam layanan dapat membawa manfaat besar bagi perusahaan dan citranya. Oleh karena itu, konsumen akan membeli asuransi dalam jangka waktu lama, konsumen secara otomatis akan puas dengan perusahaan asuransi yang dapat memberikan layanan berkualitas, sehingga pelayanan telah menjadi bisnis utama perusahaan.

Pelayanan merupakan hal yang dibutuhkan semua orang bahkan secara ekstrem pelayanan itu tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan menjadi hal pokok dalam bidang jasa yang tidak dapat dilakukan oleh orang banyak.<sup>19</sup>

Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat digunakan sebagai referensi. Diperlukan langkah lain yaitu keadilan, karena tanpa adanya langkah-langkah, ketidakseimbangan tidak dapat dihindari dan efektivitas dan efisiensi layanan dapat dicapai dengan mengklasifikasikan sasaran untuk mengimplementasikan berbagai jenis kebijakan.<sup>20</sup>

Dalam dunia asuransi, setiap nasabah pasti mempunyai kriteria atau ukuran yang menjadi dasar dalam memilih perusahaan asuransi mana yang diinginkan oleh nasabah. Pemegang polis atau nasabah yang menginginkan suatu perusahaan asuransi dapat memberikan lebih banyak manfaat perlindungan selain pribadi (seperti investasi tinggi). Ada pula nasabah yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efektif, dan harga terjangkau.

---

<sup>19</sup> Lijan Poltak Sinambela. dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 3

<sup>20</sup> *Ibid*, h. 15

PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung merupakan sebuah perusahaan di bidang jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, penulis memilih PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung sebagai penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung dari hasil penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perlu untuk diadakan penelitian dengan pembahasan yang lebih jelas mengenai **“Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung”**

#### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah suatu pertanyaan dari latar belakang yang dirumuskan, berdasarkan dari latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Manajemen Pelayanan Publik di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah?

#### **E. Fokus Penelitian**

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang salah dan keluar dari pokok permasalahan, maka dari itu penulis memfokuskan pada “Manajemen

Pelayanan Publik di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung” Bahwa yang penulis maksud ini adalah tentang manajemen pelayanan publik dari awal pembelian polis hingga klaim yang diajukan oleh tertanggung.

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Publik di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah.

#### **G. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini sebagai rujukan PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah. Manfaat dari penelitian skripsi ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini untuk memberikan manfaat yang diharapkan secara teoritis dan juga sebagai kontribusi untuk dunia manajemen khususnya dan diharapkan dapat dijadikan studi banding oleh peneliti lainnya.
  - b. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pengalaman, wawasan dan pengetahuan yang membantu bagi para peneliti untuk berpikir analisis yang lebih reflektif dan dinamis di masa depan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan menjadi sebuah usaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung dan menjadi bahan literatur bagi pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.
- b. Dapat dijadikan sebagai acuan oleh PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar menjadi perusahaan asuransi yang memiliki kualitas jasa yang memuaskan.
- c. Untuk meningkatkan kemampuan kepada penulis dalam melakukan penelitian manajemen pelayanan publik yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebagai indikator untuk menilai keberhasilan dari suatu lembaga, organisasi, atau perusahaan.

## H. Metode Penelitian

Dalam penelitian dibutuhkan metode sebagai langkah-langkah dalam mencari data untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sehubungan dengan penelitian atau langkah-langkah untuk membuat karya ilmiah, maka metode melibatkan masalah bagaimana langkah-langkah atau cara bekerja untuk dapat memahami suatu objek yang menjadi target penelitian. Metode ini menggunakan metode mendekati, mengamati, dan menjelaskan fenomena menggunakan perspektif teoretis. Umumnya, para studi metode penelitian

diartikan sebagai *research technique* yang berhubungan dengan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.<sup>21</sup>

Artinya disini bahwa data yang diteliti mengenai keadaan seluruh kegiatan pelayanan yang ada di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung yang mempunyai kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti.

## 1. Jenis dan Sifat Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Jika dilihat dari lokasi penelitian yaitu penelitian lapangan (*field research*) adalah studi atau pengamatan fenomena dengan keadaan alami. Penelitian lapangan biasanya menghasilkan catatan lapangan dan kemudian menganalisisnya dengan berbagai cara.<sup>22</sup>

### b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dan merupakan metode untuk memeriksa status kelompok manusia, objek, kondisi, sistem, pemikiran, atau bagian dari peristiwa terkini.<sup>23</sup>

Maksud dari metode yang penulis gunakan untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya, untuk memberikan penjelasan terhadap pokok permasalahan yang diteliti

---

<sup>21</sup> Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2015), hal. 15

<sup>22</sup> Marzuki, *Metodologi Riset: Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial, Edisi Kedua*, (Yogyakarta: Kampus Fakultas Ekonomi, UII, 2005), h. 18

<sup>23</sup> Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 54

## 1) Populasi

Populasi mengacu pada jumlah total objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu, objek dan subjek ini telah ditentukan oleh peneliti dan kemudian disimpulkan melalui analisis.

Peneliti mengambil Populasi dalam penelitian ini adalah AD1 (*Agency Director 1*), AD (*Agency Director*), AAD (*Assosiate Agency Director*) yang berjumlah 3 orang, Admin IT, Special Event, Polis Service, Humas dan Bendahara, jadi total keseluruhan populasi penelitian ini adalah 10 orang, yakni yang berhubungan dengan masalah pelayanan

## 2) Sampel

Sampel adalah jumlah atau bagian kecil mewakili suatu kelompok dari apa yang dimiliki oleh populasi. Dalam pemilihan sampel penulis menggunakan *nonprobability sampling* yaitu tidak memberikan kesempatan yang sama atau kedua kalinya untuk semua elemen atau anggota yang dipilih dalam sampel. Maka untuk lebih jelasnya menggunakan *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel pada karakteristik tertentu dengan pertimbangan tertentu.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 81

Adapun kriteria atau ciri-ciri yang penulis tentukan

- a) Orang yang paling mengetahui kondisi PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung
- b) Agen yang berhubungan dengan masalah pelayanan
- c) Nasabah minimal telah aktif 2 tahun bergabung di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung

Berdasarkan penjelasan sampel diatas, bahwa kriteria yang diambil, untuk dijadikan sampel dalam penelitian Manajemen Pelayanan ini adalah AD (*Agency Director*) berjumlah 1 orang, AAD (*Assosiate Agency Director*) yang berjumlah 3 orang, dan nasabah sebagai informan 1 orang.

## **2. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memudahkan pengutipan data, penulis menggunakan metode berikut dalam penelitian ini.

### **a. Metode Observasi**

Observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki karakteristik khusus. Observasi juga merupakan proses yang kompleks, yang mencakup berbagai proses biologis dan psikologis. Maka akan mempermudah penulis dalam hal pencatatan dan pengamatan secara sistematis terhadap fenomena yang terjadi di

lapangan.<sup>25</sup> Penulis menggunakan penelitian observasi non-partisipatif yaitu observasi yang tidak dilakukan pada saat acara.

b. Metode Wawancara

Wawancara biasanya digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan pertanyaan yang perlu diselidiki, dan peneliti ingin memahami situasi yang diwawancarai lebih dalam, wawancara biasanya menggunakan pertanyaan dan jawaban unilateral sebagai teknik pengumpulan data.<sup>26</sup> Dan menjadi penjelasan utama untuk masalah yang telah terjadi.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data dengan memeriksa berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, no tulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya, maka metode ini akan mempermudah penulis dalam meneliti, maksud dari metode dokumentasi ini apa bila ada kekeliruan dalam menginput sumber data, datanya masih tetap ada dan tidak berubah.<sup>27</sup>

### 3. Analisis Data

Analisis data sudah dimulai sejak dirumuskan dan dijelaskan bagaimana masalah, sebelum pergi ke lapangan, masalah yang akan diteliti juga dianalisis sampai penulisan menjadi sebuah hasil penelitian.

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, h. 145

<sup>26</sup> *Ibid.*, h. 137

<sup>27</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), h. 274



Analisis data kemudian dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya. Namun dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, maka analisis data lebih difokuskan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.<sup>28</sup>

Data yang sudah diperoleh kemudian di analisis dan hasil analisisnya kemudian diinterpretasi. Dari analisis data itu sendiri berisi rincian tentang langkah-langkah analisis selanjutnya, yaitu bagaimana memproses dan menggunakan data yang telah dikumpul kemudian digunakan untuk memecahkan masalah penelitian.<sup>29</sup>

Menurut Miles & Huberman, mengemukakan bahwa dalam analisis data itu terdapat aktivitas yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.<sup>30</sup>

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh di lapangan dan cukup banyak kemudian catat sejumlah besar data yang diperoleh di lokasi secara menyeluruh dan terperinci. Seperti yang disebutkan sebelumnya, semakin lama melakukan penelitian maka semakin banyak data, kompleks dan rumit. Oleh karena itu, perlu untuk segera menganalisis data dengan mengodensasikan data dengan berfokus pada hal-hal penting dan kemudian mencari tema dan pola. Akibatnya, data berkurang, dan gambar yang lebih selah disediakan dari pada sebelumnya, dan proses penyelesaian masalah semakin disederhanakan, jika dirasa

---

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*,..., h. 245

<sup>29</sup> Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial: Kuantitatif, ...*, h. 33

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*,..., h. 246

masih ada data yang kurang lakukan pencarian dan mereduksi kembali data kalau masih sekiranya ada data yang dibutuhkan.<sup>31</sup>

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya yang akan dilakukan adalah mendisplay data. Dengan mendisplay data, akan lebih mudah memahami apa yang terjadi di lokasi, kemudian merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang terjadi. Maka dari itu seorang penulis juga merupakan seorang analisis yang dapat melihat apa yang sebenarnya terjadi dan dapat menentukan kesimpulan yang benar.<sup>32</sup>

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah yang selanjutnya atau yang terakhir yaitu analisis data kualitatif seperti penentuan verifikasi temuan, pada kesimpulan awal masih bersifat sementara, jika tidak ada bukti kuat dan dukungan untuk pengumpulan data selanjutnya, kesimpulan ini akan berubah. Namun jika peneliti kembali ke lapangan atau pengumpulan data tetap tidak berubah, dan jika kesimpulan yang diambil pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid, konsisten dan tidak berubah, maka dapat disimpulkan yang ditemukan peneliti ini merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, h. 247

<sup>32</sup> *Ibid.*, h. 249

<sup>33</sup> *Ibid.*, h. 252

## BAB II

### MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DAN KUALITAS PELAYANAN

#### A. Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Sebelum kita membahas persoalan manajemen pelayanan publik maka ada baiknya kita membahas mengenai apa itu manajemen terlebih dahulu, ada banyak para ahli mendefinisikan manajemen dengan sudut pandang berbeda-beda sehingga kita sendiri lah yang harus memahami sendiri setidaknya dari beberapa para ahli agar lebih mengerti apa itu yang dimaksud dengan manajemen, maka dari itu ini adalah definisi manajemen antara lain.

Manajemen Menurut Amirullah Haris Budiono, “Manajemen lebih mengacu pada suatu proses koordinasi dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja sehingga dapat diselesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain.”<sup>1</sup> Efektif berarti sumber ataupun unsur yang dimiliki oleh organisasi dapat difungsikan sesuai dengan kegunaannya. Sedangkan Efisien mengacu pada pekerjaan yang ditentukan oleh manajer dan mampu menjalankan dan menyelesaikan tugas dengan tepat oleh para pekerja.

---

<sup>1</sup> Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), h. 2-3

Stephen P. Robbins dan Mary Coulter percaya bahwa Manajemen adalah kegiatan yang melibatkan koordinasi dan bimbingan atau pengawasan terhadap suatu kegiatan atau pekerjaan tersebut sehingga dapat diselesaikan secara efektif dan efisien<sup>2</sup>

T. Hani Handoko mendefinisikan bahwa Manajemen tidak hanya mencakup kegunaan dari perencanaan, organisasi, penyusunan personalia, komando, dan pengawasan, tetapi juga penggunaan sumber daya manusia dan lainnya secara efektif dan efisien.<sup>3</sup>

Dari definisi manajemen yang dikemukakan para ahli diatas manajemen merupakan proses atau serangkaian kegiatan yang sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dari sebuah organisasi yang ingin dicapai sehingga menjadi efektif dan efisien dalam mengambil tindakan.

## **2. Fungsi Manajemen**

Manajemen memiliki fungsi dalam menjalankan suatu kegiatan yang dilakukan oleh manajer dalam upaya mewujudkan cita-cita dari sebuah organisasi yang hendak dicapai,<sup>4</sup> George R. Terry berpendapat bahwa fungsi manajemen dilakukan untuk mengarahkan kepada kegiatan agar hasilnya efektif dan efisien supaya mencapai tujuan bersama, maka adanya fungsi-fungsi manajemen meliputi empat hal yaitu:

---

<sup>2</sup> *Ibid*, h. 3

<sup>3</sup> *Ibid*, h. 3

<sup>4</sup> *Ibid*, h. 5

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah fungsi yang sangat inti dalam proses perencanaan yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa depan, upaya ini harus menjadi strategi yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>5</sup> Ada dua tujuan operasional dalam organisasi, yaitu tujuan profit dan nonprofit. Untuk organisasi profit harus menentukan jumlah produksi, target penjualan, dan biaya yang akan dikeluarkan, yaitu dengan membandingkan pendapatan dengan biaya yang telah dikeluarkan, maka organisasi dapat mengetahui profit yang telah mereka peroleh. Sementara itu, organisasi non profit harus menentukan bermacam-macam variabel yang dapat dijadikan tolak ukur untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>6</sup>

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah proses yang melibatkan bagaimana merancang konsep dan langkah-langkah dari rencana yang dilaksanakan dalam sebuah struktur organisasi, sistem dan lingkungan organisasi untuk mendukung dan memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam organisasi untuk dapat secara efektif melakukan pekerjaan mereka untuk mencapai tujuan.<sup>7</sup> Satu atau lebih orang dapat melakukan aktivitas organisasi untuk mencapai tujuan bersama, Namun tidak demikian dengan kegiatan

---

<sup>5</sup> Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*,..., h. 8

<sup>6</sup> Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen*,..., h. 5

<sup>7</sup> Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*,..., h. 8

organisasi yang besar yaitu harus menggunakan banyak sumber daya manusia untuk menyelesaikannya agar mempermudah dalam menjalankan kegiatan demi tujuan dari sebuah organisasi.<sup>8</sup>

c. Pelaksanaan (*actuating*)

Pelaksanaan adalah proses menerapkan suatu program yang sudah direncanakan di awal kemudian dilaksanakan semua pemangku kepentingan dalam sebuah organisasi dan memotivasi proses sehingga semua pihak dapat melaksanakan tugasnya secara teramat dan produktivitas yang tinggi.<sup>9</sup> Fungsinya untuk memengaruhi pekerja sehingga menjadi bersemangat untuk bekerja atau selama kegiatan, dan dapat memberikan hasil yang jauh lebih maksimal dari sebelumnya. Pengarahan juga penting implementasi organisasi, karena tidak semua karyawan bersemangat untuk melakukan kegiatan organisasi, dan dalam praktiknya, kegiatan organisasi biasanya mendapatkan banyak hasil yang tidak memenuhi peraturan atau kurang dari maksimum sehingga mereka butuh peninjauan.<sup>10</sup>

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah proses memastikan bahwa semua kegiatan yang dirancang dari awal dapat dijalankan dengan benar sesuai tujuan yang ditentukan sebelumnya.<sup>11</sup> Fungsinya untuk

---

<sup>8</sup> Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen*,..., h. 5

<sup>9</sup> Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*,..., h. 8

<sup>10</sup> Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen*,..., h. 5

<sup>11</sup> Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*,..., h. 8

mencegah terjadinya kesalahan dalam aktivitas sebagai penggunaannya yang keliru atau salah waktu bekerja, pasti akan muncul karena suatu kegiatan ditangani oleh banyak pekerja seperti merangkap dalam kegiatan yang lain. Untuk menghindari kesalahan di tempat kerja, organisasi harus segera melakukan langkah-langkah pencegahan (preventif), yang telah menjadi tugas, tanggung jawab dan kewajiban manajer. Manajer juga harus mampu dalam mengendalikan kegiatan sehingga langkah-langkah yang mereka gunakan tepat dan bukan masalah baru yang dapat berakibat merugi dan tidak sesuai dengan tujuan.<sup>12</sup>

## **B. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut kotler pelayanan adalah salah satu kegiatan mengumumkan dalam sebuah pertemuan atau organisasi terpadu, dan dapat memuaskan meskipun hasilnya tidak terkait produk fisik.

Sampara berpendapat, pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian peristiwa yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin secara fisik yang memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>13</sup>

Pelayanan adalah kunci sukses dalam bermacam kegiatan bisnis seperti layanan. Peran mereka akan sangat penting ketika kegiatan pelayanan publik bahwa ada persaingan pasar yang akan merebut bisnis dan layanan.

---

<sup>12</sup> Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen*,..., h. 6

<sup>13</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara: 2006), h. 6

Gronroos berpendapat pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat, yang terjadi sebagai akibat dari interaksi seseorang dengan orang lain, atau disediakan perusahaan dengan kemampuan memberi pelayanan kepada penerima layanan.<sup>14</sup>

H.N Cassin mendefinisikan bahwa pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan *good will* atau niat baik serta meningkatkan penjualan dan pendapatan.<sup>15</sup>

Dari definisi teori diatas menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu produk yang tidak dapat diraba tetapi bisa dirasakan sehingga menghadirkan memori pengalaman dan kenangan kepada penerima pelayanan. Terselenggaranya pelayanan pada suatu lembaga, organisasi atau perusahaan guna untuk kepentingan kelompok atau kepentingan pribadi demi menjaga loyalitas terhadap pihak yang dilayani.

Manajemen Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai penyusunan rencana untuk pemberian pelayanan yang dilakukan lembaga, organisasi atau perusahaan kepada penerima pelayanan yang bisa dikatakan sebagai pelanggan, konsumen, nasabah, individu atau kelompok, yang mempunyai kepentingan pada suatu lembaga, organisasi atau perusahaan itu sebagai aturan dasar yang ditetapkan sebelumnya.

---

<sup>14</sup> Poltak Simandjuntak, Dkk, *Manajemen Pelayanan Prima* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 4

<sup>15</sup> *Ibid*, h. 5



## 1. Asas Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna layanan, penyedia layanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, sederhana dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan tepat serta mudah dipahami.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dicatat dan diperhitungkan di bawah undang-undang sesuai hukum yang berlaku.

c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima pelayanan dengan dengan mematuhi prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. **Partisipatif**

Dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat, mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam implementasi pelayanan publik.

e. **Kesamaan Hak**

Hak yang sama tidak ada diskriminasi dari segi etnis, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Penyedia dan penerima manfaat pelayanan publik harus mematuhi hak dan kewajiban para pihak.<sup>16</sup>

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan harus memperhatikan asas-asas pelayanan. Agar semua pelayanan yang diberikan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi yang dilayani.

## 2. Standar Pelayanan Publik

Semua penyedia layanan publik harus memiliki standar layanan dan menerbitkannya sebagai jaminan keamanan untuk penerima layanan. Standar pelayanan adalah ukuran standar pelayanan publik yang dikelola oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan setidaknya meliputi:

### a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan penyedia dan penerima pelayanan termasuk keluhan yang dialami selama proses.

### b. Waktu Penyelesaian

Dari mengajukan permintaan hingga menyelesaikan layanan (termasuk keluhan), menentukan waktu kapan penyelesaiannya.

### c. Biaya Pelayanan

Biaya/harga termasuk rincian yang telah ditetapkan.

---

<sup>16</sup> Ratmiko, Atik Septi Winarsih, *Maanajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h. 19

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyedia pelayanan publik harus mempunyai sarana dan prasarana yang memadai.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kemampuan penyedia layanan harus secara akurat berdasarkan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.<sup>17</sup>

### 3. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus mematuhi prinsip-prinsip berikut:

a. Kesederhanaan

Sederhana, mudah dimengerti dan mudah diterapkan dalam program layanan publik.

b. Kejelasan

Kejelasan termasuk kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administrasi untuk layanan publik.

---

<sup>17</sup> *Ibid*, h. 23

- 2) Unit kerja/otoritas publik dalam penyediaan layanan dan menyelesaikan keluhan/personal/perselisihan dalam pelaksanaan layanan publik.
- 3) Jelaskan secara rinci biaya layanan publik dan metode pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Implementasi layanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.

d. Akurasi

Layanan publik yang diterima merupakan produk dengan benar, akurat, dan valid.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memastikan keamanan dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Orang yang bertanggung jawab atas penyedia layanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyedia layanan dan menyelesaikan keluhan masalah dalam implementasi layanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Ketersediaan kualitas infrastruktur, peralatan dan dukungan lain yang berkualitas, termasuk penyediaan telekomunikasi dan teknologi informasi.

h. Kemudahan Akses

Fasilitas layanan tempat dan lokasi yang mudah di akses oleh publik dan dapat menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Kelemahan

Penyedia layanan harus disiplin, sopan, santun, dan ramah serta menawarkan pelayanan dengan ketulusan.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, menyediakan ruang tunggu, nyaman rapi, bersih, lingkungan yang indah sehat serta dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung fasilitas, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.<sup>18</sup>

#### 4. Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyedia layanan publik harus memperhitungkan dan menerapkan prinsip-prinsip, metode pelaksanaan, biaya, layanan untuk penyandang cacat, lansia, ibu hamil dan bayi, layanan khusus, layanan agensi, kontrol kepuasan masyarakat atas penyelenggara, keluhan penyelesaian perselisihan dan menilai kinerja.<sup>19</sup>

Yang dimaksud disini penyedia pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip penyesuaian. Yaitu melihat situasi dan kondisi bagi para konsumen, nasabah, orang atau

---

<sup>18</sup> *Ibid*, h. 21

<sup>19</sup> *Ibid*, h. 63

masyarakat yang menjadi objek dari pelayanan lembaga, organisasi atau perusahaan tersebut.

### C. Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam

Pelayanan dalam sebuah bisnis islam tentunya dilandasi oleh beberapa hal utama termasuk kepribadian yang dapat dipercaya dan amanah, serta pemahaman dan keterampilan yang baik, kemudian diuraikan dalam perspektif islam sebagai berikut.

1. *Shiddiq* (berkata benar)

Dalam hal bertransaksi harus berkata benar dan jujur dalam hal yang disampaikan, demikian pada proses pengelolaan dan pembagian hasilnya.

2. *Amanah* (dapat dipercaya)

Artinya dalam berbisnis dan melayani yang dikembangkan oleh perusahaan harus mampu mengemban amanah.

3. *Tabligh* (menyampaikan)

Bila diartikan sebagai transparansi atau *good governance*. Dalam berbisnis dan memberi pelayanan harus memiliki pihak-pihak yang terbuka dan tidak menyembunyikan informasi

4. *Fathanah* (pandai)

Dalam memberi pelayanan baik harus memiliki kecerdasan dalam mengelola aset yang di investasikan, sehingga dapat menghindari

risiko yang dapat mengakibatkan kerugian dan akan dapat meminimalisasi.<sup>20</sup>

#### 5. Keadilan

Keadilan dalam pelayanan yaitu ketidakberpihakan kepada salah satu dari dua pihak, dalam makna yang khusus maka keadilan yang dimaksud adalah tidak terjadinya pertentangan antara seseorang dengan orang lainnya karena tidak ada satu orang pun yang terzalimi.<sup>21</sup>

### D. Kualitas Pelayanan

Dengan adanya kemajuan teknologi, persaingan sengit telah muncul dalam hal memperoleh dan mempertahankan pelanggan, maka dari itu perlu adanya kualitas pelayanan guna menumbuhkan loyalitas pelanggan.

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dan akurasi penyampaiannya untuk memenuhi apa yang diharapkan pelanggan.<sup>22</sup>

Wyckof menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas layanan atau jasa berpusat pada kebutuhan yang diinginkan pelanggan, serta memberikan manfaat untuk mengimbangi apa yang diharapkan pelanggan.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 101

<sup>21</sup> Abu Fahmi. dkk. *HRD Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2014), h. 21

<sup>22</sup> Didin Fatihudin & Anang Firmasyah, *Pemasaran Jasa*, (Sleman: Budi Utama, 2019), h. 195

<sup>23</sup> *Ibid*, h. 195

Yang dimaksud kualitas pelayanan disini yaitu pelayanan yang mempunyai kualitas yang diinginkan pelanggan dan penyedia layanan pun harus mampu mengimbangi keinginan pelanggan agar dapat terciptanya rasa aman dan nyaman sehingga dapat membangun loyalitas kepada nasabah.

### 1. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan merupakan penentu kualitas pelayanan, Parasuraman dalam Lopiyoadi mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*tangible*)

Perusahaan menunjukkan kemampuannya kepada pihak eksternal. Menampilkan fungsi fasilitas fisik dan infrastruktur perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari penyedia layanan.

b. Keandalan (*reliability*)

Perusahaan dapat secara akurat dan handal dalam melayani pelanggan, serta memiliki standar pelayanan yang jelas.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Kemampuan untuk mendukung pelanggan dan memberi mereka layanan yang cepat dan akurat dengan memberikan informasi yang jelas.



d. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan suatu organisasi untuk memperoleh keyakinan konsumen pada perusahaan, dari keraguannya pada perusahaan.

e. Empati (*empathy*)

Memberikan konsumen perhatian yang tulus dan pribadi dengan berusaha memahami kebutuhan konsumen.<sup>24</sup>

## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tentu ada faktor-faktor yang menjadi penentu, maka dapat didefinisikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, sebagai berikut:

- a. Motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- b. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- c. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- d. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- e. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- f. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

---

<sup>24</sup> Rizqilia Asriani Sudjarwo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah &Loyalitas Nasabah", Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 24, No. 1, Universitas Brawijaya Malang, 2015, h. 3

- g. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan.
- h. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- i. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
- j. Perilaku karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- k. Motivasi kerja karyawan yang meliputi dimensi kebutuhan, penghargaan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- l. Kemampuan karyawan memberikan pengaruh besar dari pada perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan.
- m. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- n. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- o. Komunikasi, disposisi serta struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- p. Kemampuan karyawan, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung.
- q. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan.

- r. Restrukturisasi organisasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan
- s. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan
- t. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan
- u. Pemberdayaan karyawan birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan
- v. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi<sup>25</sup>

#### **E. Pelanggan (Nasabah)**

Menurut Supranto, pelanggan adalah individu yang mendapatkan produk atau layanan (jasa) dari orang lain atau sekelompok orang.

Lupiyoadi mendefinisikan pelanggan sebagai orang atau individu yang datang ke tempat yang sama berulang kali untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki produk atau layanan tersebut.

Nasution berpendapat pelanggan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk dari perusahaan.<sup>26</sup>

Berdasarkan uraian diatas penulis berpendapat bahwa pelanggan (nasabah) seseorang yang menjadi tanggungan atau menjadi pelanggan.

---

<sup>25</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, ...h. 80-82

<sup>26</sup> Abdur Rohman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam", (UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), h. 7

Dalam hal ini nasabah dikatakan sebagai orang yang menggunakan pelayanan dan terus datang ke tempat yang sama untuk memenuhi keinginannya.

#### **F. Asuransi Syariah**

Perusahaan asuransi merupakan industri jasa yang sangat membutuhkan faktor kepercayaan, keberadaannya tidak hanya sebagai bentuk dari sebuah industri bisnis semata, akan tetapi merupakan salah satu instrumen finansial kesejahteraan dan ketentraman terutama bagi nasabahnya.

Praktik asuransi sebagai lembaga keuangan pada awalnya muncul di Italia pada 1347 M dengan jenis asuransi keselamatan Pelayaran. Pengelolaannya dilakukan dengan cara konvensional, tanpa mempertimbangkan unsur *gharar*, *maisir*, dan *riba*. Adapun undang-undang yang mengaturnya baru muncul sekitar abad XV di Spanyol dan Portugal yang dikenal dengan peraturan Barcelona dan kemudian disahkan pada 1436 M, 1458 M, 1461 M, dan 1484 M. Di Inggris undang-undang yang mengatur tentang praktiknya asuransi kelautan (pelayaran) baru keluar pada 1601 M.<sup>27</sup>

Untuk menghindari *gharar*, *maisir* dan *riba*, di negara-negara yang berpenduduk mayoritas Muslim mereka melakukan modifikasi sistem asuransi tersebut dengan konsep syariah. Hal itu pertama kali dilakukan di Sudan dengan Syarikat Asuransi Islam Sudan tahun 1979 M, kemudian 1980-an diikuti perusahaan Dar Al-Mal Al-Islami yang berbasis di Genewa dengan mendirikan Takaful Islami di Luxemburg, Takaful Islam di Bahamas dan Al-Takaful Al-Islami di Bahrain pada tahun 1983, Asuransi Islam atau Asuransi

---

<sup>27</sup> Desmadi Saharudin, *Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah Edisi Pertama*, (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri: 2015), h. 1-2

Takaful merupakan fenomena kegiatan ekonomi berbasis ajaran Islam. Di Indonesia keberadaannya diawali oleh Asuransi Takaful Keluarga (ATK) yang berdiri pada tahun 1994 M, satu tahun kemudian diikuti oleh Asuransi Takaful Umum (ATU) tahun 1995 M.

Pada perusahaan asuransi syariah praktik-praktiknya tidak mengandung unsur-unsur *gharar*, seperti *marketing* atau agen yang tidak memberikan informasi yang cukup pada nasabah atau calon nasabah, mengiming-imingi mereka dengan keuntungan yang menarik, menyampaikan istilah yang tidak dimengerti oleh calon nasabah atau nasabah, merekrut agen-agen yang tidak mengerti dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam dan asuransi syariah, memberikan tekanan-tekanan target atau iming-iming hadiah pada agen-agen dalam hal perekrutan nasabah yang akhirnya akan membuat para agen-agen tersebut menempuh cara yang tidak lazim untuk mendapatkan nasabah, apalagi jika terdapat iktikad yang tidak baik dari pihak perusahaan. Janji-janji manis yang ditawarkan perusahaan pada saat melakukan prospek terhadap nasabah pada umumnya telah menimbulkan sengketa yang merugikan pihak nasabah atau peserta asuransi pada saat terjadi klaim.<sup>28</sup>

Renat I, Bekkin, Martin M. Boyer, dkk. Dalam penelitian mereka menyimpulkan bahwa sebuah perusahaan asuransi akan dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh manajemen jika perusahaan memiliki sumber daya yang memahami sistem yang diterapkan dan mengetahui tujuan yang ingin dicapai.

---

<sup>28</sup> *Ibid*, h. 3

Ustman Babiker Ahmad dalam penelitiannya menekankan bahwa sistem operasional asuransi syariah harus benar-benar diawasi oleh ahlinya agar lembaga tidak lepas kontrol dan tetap berada dalam posisi yang memberikan manfaat kepada nasabah yang mendapatkan musibah.

Muhammad Anwar berpendapat bahwa asuransi syariah masih terjebak pada unsur *gharar*, *maisir* dan *riba*, karena pada operasionalnya yang belum dapat menutup kemungkinan untuk terlibat dalam unsur-unsur tersebut. Misalnya pada sistem yang dilakukan dalam memberikan ganti rugi pada nasabah yang mendapat musibah hampir tidak berbeda dengan asuransi konvensional, di mana seseorang yang terkena musibah tidak diwajibkan lagi untuk melanjutkan preminya sementara dia menerima jaminan manfaat yang dijanjikan oleh perusahaan asuransi.

Adapun Arpah binti Abd. Wahab memberikan kesimpulan yang berbeda bahwa asuransi syariah sebagai bidang *mu'amalah* sangat dibutuhkan pada zaman modern dan sama sekali tidak bertentangan dengan kehendak *syara'* dan hukumnya boleh, adapun keberadaan unsur *gharar*, *maisir* dan *riba* yang terdapat dalam operasional asuransi adalah sesuatu yang tidak perlu dikhawatirkan.

Dalam praktiknya asuransi, sesungguhnya unsur *gharar* tidak hanya terdapat pada penanggung saja, akan tetapi juga bisa terjadi pada pihak tertanggung, misalnya ketika nasabah telah mendapatkan ganti rugi akibat terjadi bencana sebelum masa pertanggungan berakhir, di mana nasabah tersebut tidak lagi melanjutkan pembayaran premi sampai akhir masa

pertanggung, berarti dia telah mengambil harta orang lain dengan jalan yang *batil*. Seharusnya dia tetap melanjutkan pembayaran polis sampai masa pertanggung atau akad berakhir, apalagi pada saat peserta atau nasabah telah mendapatkan pembayaran ganti rugi sesuai dengan yang diharapkan dari perusahaan.<sup>29</sup>

Konsep dasar asuransi syariah sangat menekankan pada unsur tolong menolong (*ta'awun*), maka segala bentuk transaksi yang mengarah kepada dua perbuatan yang terlarang itu benar-benar harus diwaspadai dan dihindari. Kalau seandainya kedua unsur tersebut masih terindikasi dalam operasional perusahaan asuransi syariah, maka *ta'awun* yang diperintahkan oleh Allah belum sepenuhnya diaplikasikan. Oleh karena itu jika kita ingin menerapkan konsep *ta'awun* yang sesungguhnya dalam operasional perusahaan asuransi syariah, maka alangkah baiknya jika konsep *risk sharing* dan *takaful* yang ada dalam perusahaan asuransi syariah tidak terkelompok dalam batas-batas tertentu saja, atau walaupun dikelompokkan maka ia harus dalam pengertian yang jelas dan dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan kesalahpahaman yang ujungnya menimbulkan permusuhan.<sup>30</sup>

## G. Tinjauan Pustaka

Adapun yang penulis lakukan sebelum melakukan penelitian yaitu melakukan telaah kepustakaan dan peneliti pun menemukan skripsi yang memiliki kesamaan judul yang akan diteliti, skripsi tersebut antara lain:

---

<sup>29</sup> *Ibid*, h. 4-5

<sup>30</sup> *Ibid*, h. 50

1. Skripsi yang ditulis oleh Diah Rahayu : 1341030016 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang berjudul "Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran" penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas bagaimana pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor KUA kecamatan Padang Cermin kabupaten Pesawaran untuk para calon pengantin sesuai dengan fungsi manajemen bagi masyarakat daerah tersebut. Hasil dari kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelaksanaan pelayanan publik di kantor urusan agama padang cermin menggunakan fungsi manajemen mulai dari planning, organizing, actuating dan controlling sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku, kecuali dalam pelaksanaan konseling perkawinan belum dilaksanakan secara optimal
2. Skripsi yang ditulis oleh Anisa Pratiwi : 1341030061 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang berjudul "Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung" skripsi ini membahas tentang upaya pelayanan yang dilakukan KBIH Al-Ikhwan dalam melayani calon jama'ah haji. Hasil dari skripsi ini dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji dikatakan cukup baik dan sempurna terbukti dengan semakin tingginya minat dan bergabung dengan KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung.



Namun, KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung tetap berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, sehingga calon jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan tuntunan syariat Islam.

3. Skripsi yang ditulis oleh Dwi Hidayanti : 1541030096 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang berjudul “Strategi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota Baitul Maal Wat Tamwil Assyafi’iyah Cabang Sendang Agung Lampung Tengah” skripsi ini membahas tentang strategi pimpinan dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota di Baitul Maal Wat Tamwil menggunakan strategi fungsional yang bertujuan menciptakan kompetisi yang lebih baik dibanding pesaing sehingga akan meningkatkan keunggulan bersaing. Hasil dari kesimpulan yang dapat diambil yaitu strategi yang dilakukan oleh pemimpin BMT Assyafi’iyah Cabang Sendang Agung dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota merupakan strategi fungsional

Dari beberapa skripsi yang penulis telah, tidak ada yang serupa dengan tema yang diambil oleh penulis perbedaan skripsi yaitu terletak pada subjek dan juga objek. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian penulis lakukan adalah penelitian ini lebih terfokus pada Manajemen Pelayanan Publik di PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah

Penelitian yang penulis lakukan pada PT. *Prudential Life Assurance* Syariah Pahoman Bandar Lampung belum pernah ada penelitian tentang Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aziz Abdul, *Manajemen Investasi Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014)
- Didin Fatihudin & Anang Firmasyah, *Pemasaran Jasa*, (Sleman: Budi Utama, 2019)
- Fahmi Abu. dkk. *HRD Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2014)
- Gomes Faustino Cardoso, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003)
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018)
- Hasibuan Malayu S.P, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016)
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta : Rajawali Pres 2017)
- Kurniawan Agung, *Transformasi Manajemen Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005)
- Ismanto Kuart, *Asuransi: Perspektif Maqosid Asy-Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016)
- Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016)
- Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2014)
- Marzuki, *Metodologi Riset: Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial, Edisi Kedua*, (Yogyakarta: Kampus Fakultas Ekonomi, UII, 2005)
- Moenir, *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara: 2006)  
Sule Erni Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2008)
- Nazir Moh, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005)
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013)

Saharudin Desmadi, *Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah Edisi Pertama*, (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri: 2015)

Setiawan Supriadi, *Loyalitas Pelanggan Jasa*, (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2018),

Silalahi Ulber, *Metode Penelitian Sosial: Kuantitatif*, (Bandung: Rafika Aditama, 2015)

Simandjuntak Poltak, dkk, *Manajemen Pelayanan Prima* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)

Sinambela Lijan Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007)

Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016)

#### **Skripsi dan Jurnal:**

Rizqilia Asriani Sudjarwo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah & Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 24, No. 1, Universitas Brawijaya Malang, 2015.

Rohman Abdur, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam”, (UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017)

#### **Internet:**

<https://www.asuransime.com/cara-kerja-perusahaan-asuransi-jiwa-dengan-unit-link/> (diakses pada 15 maret 2020, pukul 18:58)

<https://www.aaji.or.id/perusahaan/prudential/> (diakses pada 15 maret 2020, pukul 19:47)

#### **Wawancara:**

Risma Ida Simatupang, Wawancara di Kantor Asuransi Prudential, 12 September 2020

Siskia Lubis, Wawancara Nasabah, 15 September 2020