

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Persepsi**

Persepsi, menurut Rakhmat Jalaludin (1998), adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Menurut Ruch (1967), persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk inderawi (sensory) dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu.

Senada dengan hal tersebut Atkinson dan Hilgard (1991) mengemukakan bahwa persepsi adalah proses dimana kita menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam lingkungan.

Gibson dan Donely (1994) menjelaskan bahwa persepsi adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu. Dikarenakan persepsi bertautan dengan cara mendapatkan pengetahuan khusus tentang kejadian pada saat tertentu, maka persepsi terjadi kapan saja stimulus menggerakkan indera.

Dalam hal ini persepsi diartikan sebagai proses mengetahui atau mengenali obyek dan kejadian obyektif dengan bantuan indera (Chaplin, 1989) Sebagai cara pandang, persepsi timbul karena adanya respon terhadap stimulus. Stimulus yang diterima seseorang sangat kompleks, stimulus masuk ke dalam otak, kemudian diartikan, ditafsirkan serta diberi makna melalui proses yang rumit baru kemudian dihasilkan persepsi (Atkinson dan Hilgard, 1991). Dalam hal ini, persepsi mencakup penerimaan stimulus (inputs), pengorganisasian stimulus dan penerjemahan atau penafsiran stimulus yang telah diorganisasi dengan cara yang dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap, sehingga orang dapat cenderung menafsirkan perilaku orang lain sesuai dengan keadaannya sendiri (Gibson, 1986).

### **Pembentukan Persepsi dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi**

Proses pembentukan persepsi dijelaskan oleh Feigi (dalam Yusuf, 1991: 108) sebagai pemaknaan hasil pengamatan yang diawali dengan adanya stimuli. Setelah mendapat stimuli, pada tahap selanjutnya terjadi seleksi yang berinteraksi dengan "interpretation", begitu juga berinteraksi dengan "closure". Proses seleksi terjadi pada saat seseorang memperoleh informasi, maka akan berlangsung proses penyeleksian pesan tentang mana pesan yang dianggap penting dan tidak penting. Proses closure terjadi ketika hasil seleksi tersebut akan disusun menjadi satu kesatuan yang berurutan dan bermakna, sedangkan interpretasi berlangsung ketika yang bersangkutan memberi tafsiran atau makna terhadap informasi tersebut secara menyeluruh. Menurut Asngari (1984: 12-13) pada fase interpretasi ini, pengalaman masa silam atau dahulu, memegang peranan yang penting. Faktor-faktor fungsional yang menentukan persepsi seseorang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain termasuk yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal (Rakhmat 1998: 55). Selanjutnya Rakhmat menjelaskan yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberi respon terhadap stimuli.

Persepsi meliputi juga kognisi (pengetahuan), yang mencakup penafsiran objek, tanda dan orang dari sudut pengalaman yang bersangkutan (Gibson, 1986). Selaras dengan pernyataan tersebut Krech, dkk. (dalam Sri Tjahjorini Sugiharto 2001) mengemukakan bahwa persepsi seseorang ditentukan oleh dua faktor utama, yakni pengalaman masa lalu dan faktor pribadi.

### **2.2 Pengertian Asuransi Syariah**

Kata asuransi berasal dari bahasa belanda, *assurantie*, yang dalam hukum belanda disebut *verzekering* yang artinya pertanggungan. Dari persistilahan *assurantie* kemudian timbul istilah *assuradeur* bagi enagnggung dan *geassureerde* bagi tertanggung.

Secara umum, pengertian asuransi dapat dilihat pada pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud dengan asuransi atau pertanggungan adalah "suatu perjanjian yang dengan perjanjian tersebut penanggung mengangkat diri kepada

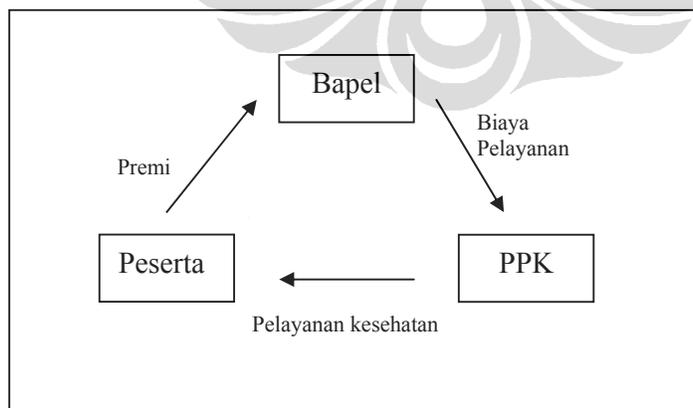
seorang bertanggung untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin diteritnya karena suatu peristiwa yang tidak tertentu.

Asuransi syariah dapat diartikan dengan asuransi yang prinsip operasionalnya didasarkan pada syariat Islam dengan mengacu kepada Al-Qur'an dan Al-Sunnah. Asuransi syariah baik yang life insurance (jiwa) maupun general insurance (kerugian) telah terbebas dari hal-hal yang diharamkan oleh para ulama yaitu bersih dari adanya "Maghrib" (Maisir, Gharar dan riba).

### 2.3 Asuransi Kesehatan Bagi Pelayanan Kesehatan

Penyelenggaraan asuransi kesehatan pada umumnya mengenal suatu pola hubungan yang dikenal sebagai hubungan tiga pihak (tripartite). Perusahaan asuransi kesehatan menerima sejumlah iuran dari pra pesertanya. Peserta asuransi kesehatan kemudian memperoleh pelayanan kesehatan dari para Penyedia Pelayanan Kesehatan (PPK). Sesuai dengan peraturan yang berlaku, peserta dapat mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi kesehatan atau PPK mengklaim kepada perusahaan asuransi kesehatan.

Berikut merupakan program askes konvensional mengenal bentuk hubungan antara badan penyelenggara (Bapel), penyedia pelayanan kesehatan (PPK) dan peserta (customer)



Dalam Model Tripartite, peserta berkewajiban membayar premi/iuran kepada bapel sesuai dengan kesepakatan dan peserta berhak memperoleh pelayanan dari

PPK yang bekerja sama dengan Bapel, kemudian PPK mengklaim biaya pelayanan kesehatan yang diberikan ke peserta kepada Bapel dan Bapel berkewajiban membayar biaya tersebut sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian.

#### **2.4 Pengertian Rumah Sakit**

Rumah sakit (hospital) adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya.

Rumah sakit adalah institusi yang merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan yang lengkap, baik kuratif dan preventif bagi pasien rawat jalan dan rawat inap melalui kegiatan medic serta perawatan. Rumah sakit juga merupakan pusat pendidikan dan latihan tenaga kesehatan dan riset kesehatan (WHO, 1968). Menurut Griffith (1987), rumah sakit adalah institusi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan individual dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien guna kepentingan masyarakat.

Berikut merupakan tugas sekaligus fungsi dari rumah sakit, yaitu :

- Melaksanakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis
- Melaksanakan pelayanan medis tambahan, pelayanan penunjang medis tambahan
- Melaksanakan pelayanan kedokteran kehakiman
- Melaksanakan pelayanan medis khusus
- Melaksanakan pelayanan rujukan kesehatan
- Melaksanakan pelayanan kedokteran gigi
- Melaksanakan pelayanan kedokteran sosial
- Melaksanakan pelayanan penyuluhan kesehatan
- Melaksanakan pelayanan rawat jalan atau rawat darurat dan rawat tinggal (observasi)
- Melaksanakan pelayanan rawat inap
- Melaksanakan pelayanan administratif

- Melaksanakan pendidikan para medis
- Membantu pendidikan tenaga medis umum
- Membantu pendidikan tenaga medis spesialis
- Membantu penelitian dan pengembangan kesehatan
- Membantu kegiatan penyelidikan epidemiologi

## 2.5 Jasa

Menurut Kotler (2002:486), Jasa adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

### Karakteristik Jasa

Jasa memiliki empat karakteristik utama, yaitu:

1. Tidak berwujud  
Jasa tidak berwujud. Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebagaimana halnya terjadi pada barang.
2. Tidak terpisahkan  
Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan melewati berbagai penjual dan kemudian baru dikonsumsi.
3. Bervariasi  
Karena tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu diberikan, jasa sangat bervariasi. Contohnya beberapa dokter memiliki keramahan perawatan yang sempurna dan sangat baik dengan anak-anak; yang lain lebih lugas dan kurang sabar dengan anak-anak.
4. Mudah lenyap  
Sifat jasa mudah lenyap (*perishability*) artinya jasa tidak dapat disimpan. Contohnya, perusahaan transportasi umum harus memiliki lebih banyak kendaraan karena adanya permintaan pada jam sibuk dibandingkan jika permintaannya cukup merata sepanjang hari.

## 2.6 Dimensi Pelayanan

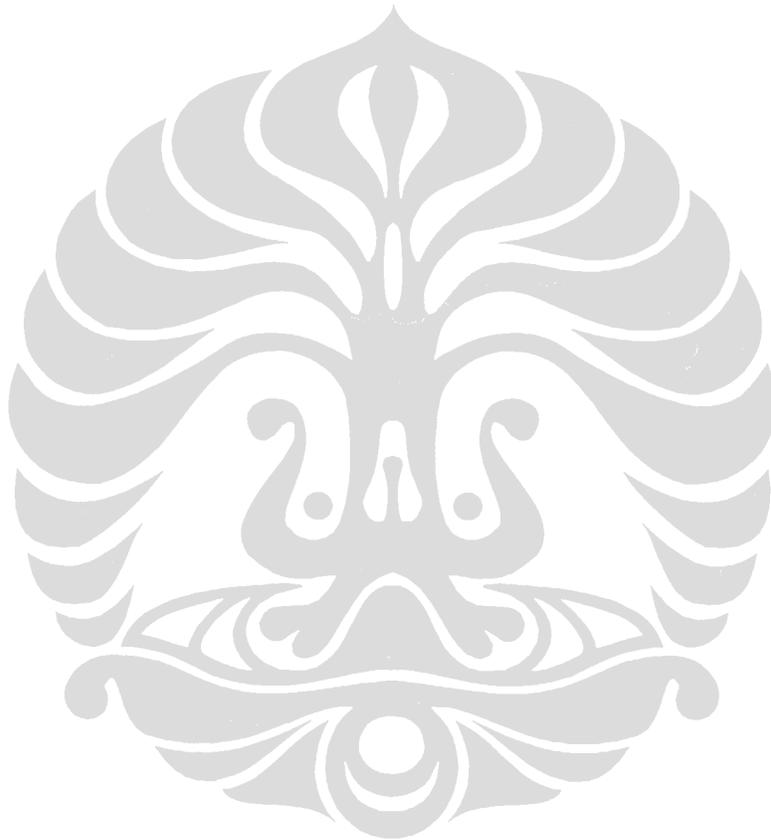
Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Anjar, 2008) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

- *Reliability* (Kehandalan Pelayanan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya.
- *Responsiveness* (Ketanggapan pelayanan), yaitu kemauan atau keinginan dari petugas untuk membantu dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat.
- *Assurance* (Jaminan/Keyakinan), mencakup pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- *Empathy* (Empati), yaitu meliputi perbuatan atau sikap untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif serta memahami kebutuhan pelanggan.
- *Tangibles* (Fasilitas Fisik), yaitu ketersediaan dan penampilan dari fasilitas fisik, perlengkapan, sarana, komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Menurut Parasuraman, et al. (dalam Tjiptono 2004), terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*percieved service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut Kotler, yang dikutip Sulistyono (1999), kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.



## **BAB 3**

### **GAMBARAN PERUSAHAAN**

#### **1. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan**

PT. Asuransi Syariah Mubarakah (PT. ASM) termasuk salah satu industri asuransi jiwa (life) yang berbasis syariah. Didirikan berdasarkan Akta Notaris Muhammad Rasyid Umar No.111 tanggal 18 Oktober 1993 dengan nama PT. Asuransi Jiwa Mubarakah dengan menggunakan sistem operasi konvensional. Surat keputusan Menteri keuangan RI. No. 579/KMK.017/1997. diperoleh tanggal 13 November 1997 sebagai izin usaha dan operasinya.

Peralihan sistem operasi dari konvensional menjadi syariah penuh dilaksanakan berdasarkan Akta Notaris (perubahan) Chairul Bachtiar, SH.,MM No.3 tanggal 3 Mei 2001. Dengan perubahan system operasi ini, PT. Asuransi Syariah Mubarakah tercatat sebagai satu-satunya perusahaan swasta nasional yang beroperasi secara syariah penuh di Indonesia. Berdasarkan akta perubahan ini, struktur Modal perusahaan adalah sebagai berikut:

Modal Statuter Rp.400.000.000.000

Modal Disetor Rp.135.000.000.000

Pemegang Saham

PT. EASCO = 98%

PT. International Islamic Education Council (IIEC) = 2 %

#### **2.Struktur Organisasi dan komposisi pegawai**

EASCO Med memiliki struktur organisasi dan personil untuk mendukung dan menjalankan kegiatan perusahaan serta mewujudkan visi dan misi bersama.

Untuk struktur organisasi perusahaan terdapat dalam lampiran.

**Tabel 3.1**  
**Komposisi Pegawai PT. Syariah Mubarakah**

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Dewan Komisaris	2
2.	Dewan Pengawas Syariah	3
3.	Dewan Direksi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direktur Utama</li> <li>• Managing Direktor</li> <li>• Direktur Pemasaran &amp; Pengelolaan Cabang</li> <li>• Direktur Operasional &amp; Keuangan</li> <li>• Direktur Networking &amp; Alliance</li> </ul>	1 - 1 1 1
4.	Corporate Secretary	1
5.	Internal Audit	1
6.	Corporate Legal	2
7.	Aktuaris Perusahaan	1
8.	Regional Manager	4
9.	Branch Manager	27
10.	Training & Marcom	1
11.	Marcom	1
12.	Marketing Support	4
13.	Straf Marketign Support	10
14.	Operation Manager	1
15.	Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan Askes</li> <li>• Layanan Klaim</li> </ul>	4 2
16.	IT	5
17.	Pengembangan	2
18.	Report & Database	5
19.	Maintenance	1
20.	B.P Group & Individu	1

21.	N.B Group & Individu	-
22.	Klaim & Reasuransi	1
23.	B.P Askes	4
24.	N.B Askes	4
25.	Analisis Klaim	5
26.	Finance Manager & Hrd	1
27.	Keuangan	4
28.	Keuangan Anggaran	1
29.	Akuntansi	1
30.	Penagihan	1
31.	Hrd	2
32.	Pengembangan Hrd	-
33.	Pengadaan & Umum	2
34.	Investasi*	-
35.	Dept. Teknis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengembangan</li> <li>• Evaluasi Produk</li> </ul>	6
36.	Associate Direktor Networking & Alliance <ul style="list-style-type: none"> <li>• Networking &amp; Alliance</li> <li>• Bancassurance</li> </ul>	2
37.	Associate Direktor Corporate Business	1

### 3. Visi, Tujuan dan Motto

#### Visi PT. Asuransi Syariah Mubarakah

Kami membawa Ummat menuju kemkmuran, kesejahteraan dan kenyamanan dibawah perlindungan ALLAH SWT (Baldataun Thoyyibatun Warabbun Ghafur) melalui implementasi pokok-pokok surat Ar-Rahman: 1-78.

Pokok-pokok isi :

- Keimanan:  
Allah mengajarkan manusia pandai berbicara; pohon-pohon dan tumbuh-tumbuhan tunduk kepada Allah; semua makhluk akan hancur kecuali Allah; Allah selalu dalam kesibukan; seluruh alam merupakan nikmat Allah terhadap umat manusia; manusia diciptakan dari tanah dan jin dari api.
- Hukum:  
Keajiban mengukur, menakar, dan menimbang dengan adil.
- Lain-lain:  
Manusia dan jin tidak dapat melepaskan diri dari Allah SWT; banyak umat manusia yang tidak mensyukuri nikmat Allah; nubu'at tentang hal-hal yang akan terjadi dan hal itu benar-benar terjadi seperti tentang Terusan Suez dan Panama.

### **Tujuan**

Menjadi perusahaan asuransi syariah nasional yang efisien, aman dan terpercaya

### **Motto**

DARI UMMAT UNTUK UMMAT

## **4. Produk PT. Asuransi Syariah Mubarakah**

### **4.1 Produk Kumpulan**

- TA'AWUN AL KHAIRAT adalah program asuransi syariah gabungan antara asuransi jiwa dan personal accident, yang dirancang untuk angora suatu organisasi/karyawan suatu lembaga/instansi, memberikan perlindungan berupa santunan meninggal dunia, cacat tetap/cacat total sebagian dan santunan rawat inap di rumah sakit karena kecelakaan.
- TAAWUN AL KHAIRAT LITH THULAB adalah program asuransi yang memberikan manfaat santunan meninggal dunia kepada siswa/siswi beserta guru dan karyawan yang bekerja di lingkungan lembaga pendidikan tersebut

dengan manfaat taawun kecelakaan terdiri dari santunan meninggal dunia, cacat tetap total / sebagian dan santunan rawat inap di rumah sakit sebagai akibat peserta mengalami kecelakaan.

- TA'AMIN DANA HARI TUA adalah program asuransi yang secara khusus dirancang bagi para karyawan / pegawai perusahaan / instansi yang akan menggunakan dana tabungannya untuk biaya hari tua sekaligus memberikan santunan kepada ahli waris sebesar manfaat ta'awun apabila karyawan / pegawai tersebut mengalami musibah (resiko) meninggal dunia.
- ASURANSI KESEHATAN adalah program asuransi, yang secara khusus dirancang bagi karyawan perusahaan atau pegawai instansi pendidikan / pemerintahan, bersama keluarganya berupa pelayanan perawatn kesehatan di rumah sakit atau penggantian biaya sesuai ketentuan apabila peserta asuransi menjalani rawat inpa atau rawat inap atau rawat jalan dan manfaat asuransi kesehatan lainnya sesuai kebutuhan yang telah disepakati bersama.
- ASURANSI TA'AWUN PEMBIAYAAN adalah cara preventif untuk memberikan jaminan pelunasa kredit seperti Kredit Kepemilikan Rumah (KPR), Kredit Kepemilikan Mobil (KPM), Pinjaman Modal Kerja atau yang lainnya untuk pegawai maupun masyarakat umum kepada lembaga pemberi pinjaman (bank, koperasi dll), sesuai dengan pembiayaan yang telah ditetapkan, apabila peserta mengalami musibah yang menyebabkan meninggal dunia dalam masa asuransi.
- WADI'AH DANA WISUDA merupakan asuransi yang bertujuan untuk merencanakan biaya wisuda mahasiswa, sekaligus memberikan proteksi asuransi jiwa, serta dapat memberikan pendapatan bagi universitas / sekolah tinggi untuk dana peningkatan sarana penunjang pendidikan dan beasiswa.
- TA'MIN TABUNGAN adalah program asuransi yang secara khusus dirancang bagi nasabah bank yang memiliki dana direkening tabungannya,

dengan manfaat asuransi berupa santunan kepada ahli waris apabila nasabah bank tersebut meninggal dunia di dalam masa asuransi.

- TA'MIN DEPOSITO adalah produk asuransi yang secara khusus dirancang bagi nasabah bank yang mempunyai deposito di bank bersangkutan. Program asuransi ini dengan perlindungan santunan sebesar manfaat ta'awun kepada ahli waris bila peserta meninggal dunia akibat kecelakaan.

#### **4.2 Produk Individu**

- SEHAT MUBARAKAH adalah program asuransi kesehatan yang menawarkan kemudahan kepada peserta asuransi ketika membutuhkan rawat inap di rumah sakit dimanapun ia berada. Program ini emberikan pelayanan di rumah sakit provider kami di seluruh Indonesia. Untuk kemudahan, peserta tidak direpotkan dengan uang tunai, melainkan cukup menunjukkan kartu peserta sehat mubarakah.
- SEHAT GOLD MUBARAKAH adalah program asuransi kesehatan yang menawarkan kemudahan kepada peserta asuransi ketika membutuhkan rawat inap dan rawat jalan di rumah sakit dimanapun ia berada. Program in memberikan pelayanan di rumah sakit provider kami di seluruh Indonesia. Untuk kemudahan peserta tidak direpotkan dengan uang tunai, melainkan cukup menunjukan kartu peserta sehat gold mubarakah.
- AN NAMA' MUBARAKAH adalah produk asuransi syariah yang bertujuan sebagai dana simpanan peserta dengan harapan mendapatkan bagi hasil investasi yang tinggi. Produk ini menjadi menari, disamping peserta memperoleh bagi hasil yang tinggi juga peserta dilindungi dengan asuransi kecelakaan.
- INVESTA MUBARAKAH adalah produk asuransi syariah yang dirancang khusus bagi peserta yang ingin menginvestasikan dananya untuk berbagai keperluan dimasa yang akan datang, seperti dana hari tua, dana pemeliharaan

kesehatan masa pension, juga dapat dipersiapkan sebagai dana warisan untuk anak-anak tercinta.

- SYAMILAH MUBARAKAH adalah produk asuransi syariah untuk memenuhi kebutuhan peserta dan keluarganya dimasa yang akan datang yang sudah direncanakan sejak saat ini, seperti : biaya pendidikan Haji/Umrah. Qurban/Aqiqah, tabungan anak nikah, membeli rumah/kendaraan/lahan pertanian & pembibitan. Niat dan keinginan peserta akan tetap terlaksana meskipun peserta mendapat musibah (meninggal dunia), karena dilindungi dengan asuransi jiwa.
- ZAMRUD MUBARAKAH merupakan produk asuransi yang bertujuan sebagai dana investasi peserta dengan harapan hasil investasi yang tinggi, disamping itu peserta dilindungi dengan asuransi untuk meninggal dunia dan cacat tetap karena kecelakaan. Bila diinginkan, peserta biasa meminta manfaat asuransi tambahan (rider) berupa : asuransi kematian biasa (Al-Khairat) dan atau perlindungan atas penyakit kritis (Critical illness).
- ZAMRUD PLUS MUBARAKAH merupakan produk asuransi yang bertujuan sebagai dana investasi peserta sekaligus melindungi peserta dengan asuransi meninggal dunia dan cacat tetap total karena kecelakaan dan memberikan manfaat rawat inap.
- PLATINUM MUBARAKAH merupakan produk asuransi yang bertujuan sebagai dana investasi peserta sekaligus melindungi peserta dengan asuransi meninggal dunia, cacat tetap total karena kecelakaan dan manfaat rawat inap maupun rawat jalan.

## 5. INVESTASI

Berpedoman kepada SK Menteri Keuangan KMK No. 424/KMK.06/2003, perusahaan telah menempatkan dana masyarakat mencakup seluruh Bank Syariah, BPR Syariah, Pasar Modal Syariah diseluruh Indonesia. Perusahaan juga

menyediakan instrument-instrument investasi yang lebih menarik dan memberikan hasil yang tinggi melalui penempatan dana di beberapa sector riil seperti: pertambangan Minyak Bumi dan Gas, Petroleum Offshore Supply Based (POSB), Agri Bisnis, Kesehatan dan Pendidikan.

Kebijakan investasi perusahaan adalah memberikan jaminan kepada setiap pihak akan keamanan, kelayakan, bagi hasil yang menarik serta menmpatkan dana-dana investasi pada instrument yang sejalan dengan konsep-konsep syariah Islam. Selama tahun 2008, realisasi tinggat bagi hasil yang diberikan kepada pemilik dana berkisar antara 12.50%-17% pertahun.

## 6. PENGHARGAAN



### ISO 9001 : 2000

Certificate ISO 9001 : 2000 telah diberikan langsung oleh Ir. Restu Adi Pratomo selaku Direktur Utama PT. Global Certification Indonesia yang merupakan Regional Offices Global Group yang berkantor pusat di Inggris kepada Direktur Utama PT. Asuransi Syari'ah Mubarakah Dr. Ir. Salim Al Bakry, MBA., AAJ., CPLHI., ACS., QIP.

Dengan diperolehnya Certificate ISO 9001 : 2000 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. Asuransi Syari'ah Mubarakah telah memenuhi standar yang bertaraf internasional, sehingga pelayanan yang diberikan kepada seluruh nasabah perusahaan yang kian hari bertambah banyak dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sebagai upaya dan komitmen perusahaan untuk memberi kepuasan kepada seluruh nasabah perusahaan.



### **Museum Rekor-Dunia Indonesia (MURI)**

PT. Asuransi Syari'ah Mubarakah telah diakui dan tercatat di Museum Rekor-Dunia Indonesia (MURI sebagai Perusahaan Asuransi Nasional SYARI'AH PERTAMA di Indonesia.

Penghagaan dan pengakuan Dunia terhadap Asuransi Syaria'h Mubarakah bukannya tanpa alasan, Perusahaan ini sudah terbukti menjalankan prinsip-prinsip industri perusahaan Asuransi berdasarkan prinsip Syaria'h selama 15 tahun, selain jumlah peserta asuransi yang telah bergabung sebanyak lebih dari 7 juta orang yang tersebar di seluruh Indonesia dari berbagai lapisan masyarakat, nilai premi yang berhasil dikumpulkan pun dari tahun ke tahun terus meningkat. Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan ummat terhadap asuransi syari'ah khususnya PT. Asuransi Syari'ah Mubarakah semakin baik.

## **7. KERJA SAMA**

### **Provider Layanan Kesehatan**

Untuk melayani lebih dari 150.000 peserta asuransi kesehatan, PT. Asuransi Syaria'h Mubarakah telah bekerja sama antara lain dengan

- PT. Global Manajemen Indonesia (GAMI), perusahaan patungan Indonesia Perancis yang sudah beroperasi di Indonesia lebih kurang 10 tahun lalu. Saat ini sudah memiliki lebih dari 470 klinik jaringan rumah sakit yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.
- PT. Medicom Prima, perusahaan patungan Indonesia-Malaysia, yang sudah beroperasi di Indonesia kurang 5 (lima) tahun. Saat ini sudah memiliki lebih dari 345 jaringan rumah sakit/klinik yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.
- Easco Medical, Memiliki lebih dari 600 jaringan rumah sakit/klinik. Merupakan salah satu perusahaan afiliasi dari Easco Group sebagai perusahaan holding PT. Asuransi Syaria'h Mubarakah. Easco Medical menjadi mitra perusahaan dalam melayani jasa kesehatan rawat jalan, yang saat ini diperuntukkan bagi pemegang kartu kesehatan mubarakah wilayah JABODETABEK.

### **Lembaga Keuangan Bank & Non-Bank**

Saat ini Perusahaan telah menjalin kerja sama usaha dengan ratusan unit Bank Syaria'h, BPR-Syaria'h, Koperasi Syaria'h, PNM, BMT dan lain-lain.

### **Lembaga Pemerintah, Swasta dan Pendidikan**

Disamping kerja sama dengan Lembaga Keuangan Bank & Non-Bank, perusahaan juga secara intensif melakukan jalinan kerja sama usaha dengan lembaga pemerintah, DPRD, dan lembaga pendidikan Tinggi, Universitas, Sekolah Tinggi, Akademi, Sekolah Menengah Atas/Pertama, serta Sekolah Dasar, baik swasta maupun negeri.

### **Perusahaan Re-Asuransi**

Kehadiran perusahaan Re-asuransi sangat diperlukan untuk memberi jaminan yang lebih kuat kepada pemakai jasa tentang keamanan dan komitmen PT. Asuransi Syariah Mubarakah untuk memberi perlindungan kepada setiap pemakai jasa. Perusahaan Reasuransi yang telah membuat kerja sama adalah:

- PT. Reasuransi Nasional Indonesia Divisi Syariah
- PT. Reasuransi International Indonesia Divisi Syairah
- PT. Tugu Reasuransi Indonesia
- PT. Maskapai Reasuransi Indonesia Divisi Syariah

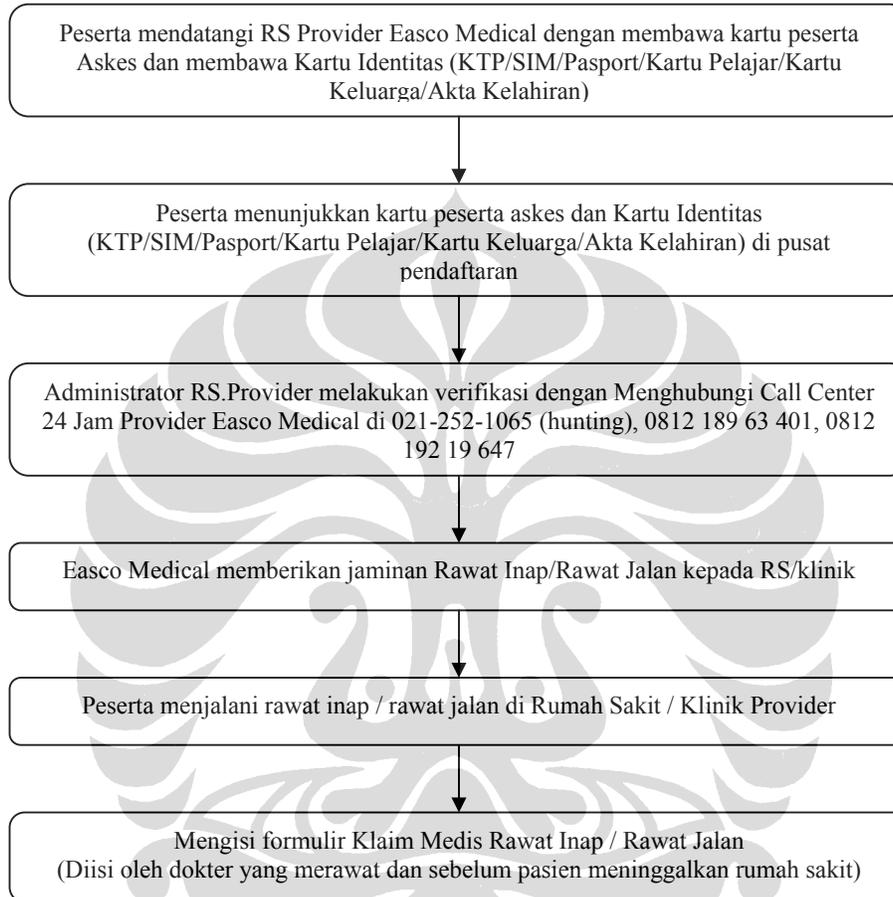
## **8. SISTEM PELAYANAN KESEHATAN**

### **8.1 Sistem Provider (Jaringan Sarana Kesehatan)**

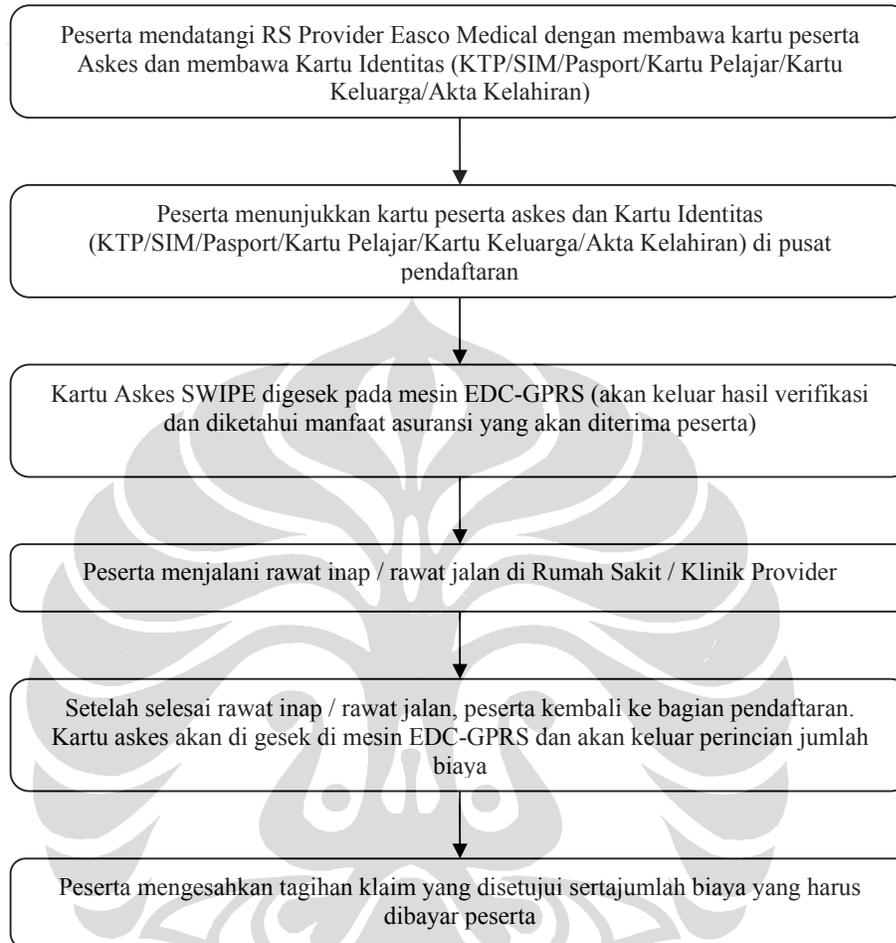
PT. Asuransi Syariah Mubarakah telah memiliki jaringan sarana kesehatan/provider yang dikelola oleh EASCO MEDICAL yang telah bekerja sama dengan rumah sakit dan klinik yang tersebar di seluruh Indonesia.

Apabila peserta dirawat atau berobat di salah satu rumah sakit atau klinik tersebut, cukup menunjukkan kartu peserta asuransi kesehatan yang dimiliki dan kartu identitas diri. Pembayaran selama perawatan adalah sesuai dengan plan yang diambil dan akan diselesaikan oleh PT. Asuransi Syariah Mubarakah dengan rumah sakit atau klinik yang bersangkutan. Apabila terdapat biaya-biaya yang tidak dijamin atau termasuk ke dalam pengecualian polis, maka PT. Asuransi Syariah Mubarakah akan menagihkan kepada peserta melalui Bagian HRD Perusahaan tempat peserta bekerja sebagai “excess claim”.

## Prosedur Perawatan di Rumah Sakit/Klinik Provider

**PROSEDUR KLAIM RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN DENGAN KARTU ASKES MANUAL/SHOWING CARD DI RUMAH SAKIT PROVIDER**

**PROSEDUR KLAIM RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN DENGAN KARTU ASKES GESEK/SWIPE CARD DI RUMAH SAKIT PROVIDER**



**SISTEM REIMBURSEMENT (PENGGANTIAN)**

Sistem Reimbursement digunakan bila peserta menjalani perawatan atau berobat di luar jaringan sarana kesehatan PT. Asuransi Syariah Mubarakah dalam hal ini yang telah bekerja sama dengan Easco Medical. Prosedurnya adalah dengan penggantian biaya (reimbursement), dimana peserta membayar terlebih dahulu seluruh biaya perawatan di rumah sakit atau klinik, obat-obatan dan lain-lain yang masuk dalam manfaat asuransi, kemudian ditagihkan kepada PT. Asuransi Syariah Mubarakah untuk memperoleh penggantian sesuai dengan batas manfaat.

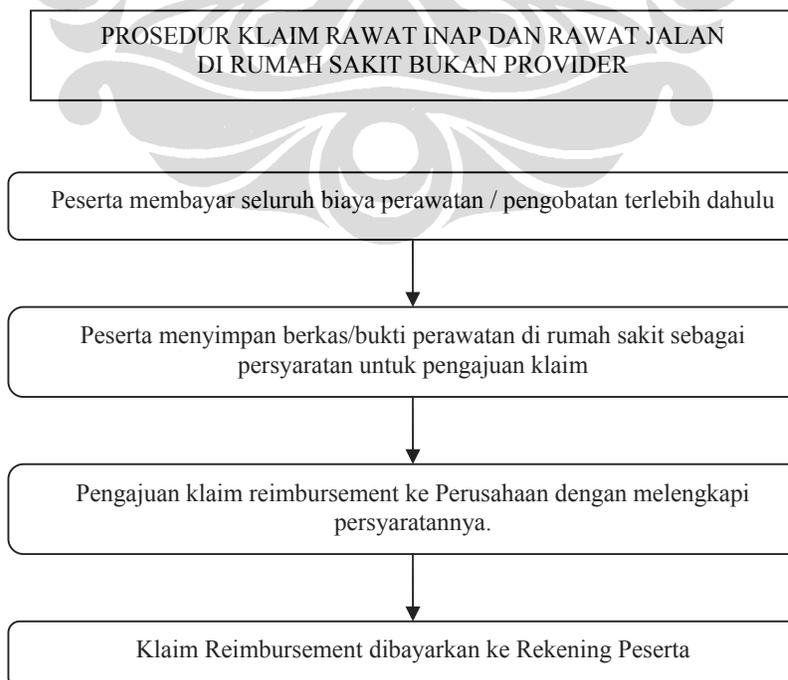
Pengajuan klaim reimbursement harus dilengkapi dengan dokumen-dokumen sebagai berikut:

1. Resume medis (khusus bagi rawat inap).
2. Diagnosa penyakit dari dokter yang memeriksa.
3. Kuitansi asli dengan rincian lengkap mengenai biaya dokter, obat-obatan, laboratorium, kamar, tindakan, dokter bedah, tindakan dokter bius dan kamar operasi (rincian biaya perawatan).
4. Surat pengantar dan bukti hasil test diagnostic laboratorium, roentgen dan lain-lain yang berkaitan dengan perawatan (untuk klaim test diagnostic dan laboratorium).
5. Copy Resep Obat.
6. Form Pengajuan Klaim

Catatan:

1. Dalam hal dokumen-dokumen atau bukti-bukti pendukung pengajuan klaim tidak lengkap, peserta diwajibkan melengkapinya.
2. PT. Asuransi Syariah Mubarakah berhak meminta bukti-bukti lainnya yang berhubungan dengan pelayanan medis yang diberikan.

Prosedur Perawatan Di Rumah Sakit / Klinik Non-Provider:



## **KELEBIHAN BIAYA**

Pembayaran Kelebihan Biaya (Excess Claim) atas :

- Biaya-biaya yang berkaitan dengan keputusan seseorang peserta untuk menggunakan kelas rawat inap yang lebih tinggi daripada haknya.  
Sehubungan dengan rawat inap dimana peserta telah memilih untuk menggunakan kelas kamar rawat inap yang lebih tinggi daripada haknya dengan alasan pribadi atau kamar penuh.
- Biaya-biaya yang berkaitan dengan kondisi medis dan pengobatan yang tidak ditanggung dalam sertifikat/polis sehubungan dengan biaya perawatan atau tindakan medis yang tidak ditanggung dalam sertifikat/polis.

## **PENGECEKAN ATAS PESERTA YANG KLAIM**

PT. Asuransi Syariah Mubarakah mempunyai hak dan diberi kesempatan untuk setiap saat melakukan pemeriksaan/pengecekan atas setiap peserta yang luka atau sakitnya menjadi dasar pengajuan klaim. Pemeriksaan tersebut dapat dilakukan setiap saat.

## **MITRA USAHA**

### **1. BANK DAN KOPERASI**

- Bank Bukopin Syariah
- Bank Mandiri
- Bank DKI Syariah
- Bank Muamalat Indonesia
- Bank Negara Indonesia
- Bank Syariah Mandiri
- BRI Syariah
- Bank Jabar Banten
- Bank IFI
- Bank Syariah Mega Indonesia
- BPD Kalimantan Timur
- Bank Dan Koperasi Lainnya

## 2. CO INSURANCE

- PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO)
- PT. Asuransi Tugu Pratama Indonesia
- PT. Asuransi Bintang Divisi Syariah
- PT. Asuransi Harta Aman Pratama, Tbk
- PT. Asuransi Bhakti Bhayangkara
- PT. ASKRIDA
- JAMKRIMDA

## 3. SEKOLAH DAN UNIVERSITAS

- Universitas Indonesia
- Institut Pertanian Bogor
- Universitas Andalas
- Universitas Bung Hatta-Padang
- STIE Ahmad Dahlan
- S.T. Manajemen Tranfor Trisakti
- Univ. Muhammadiyah Trisakti
- Univesitas Sahid Jakarta
- Politeknik Pos Indonesia
- SMA Inter'l Islamic Boarding School
- Yayasan Cakra Buana- Depok
- Institut Pndidikan Lainnya

## BAB 4

### KERANGKA KONSEP

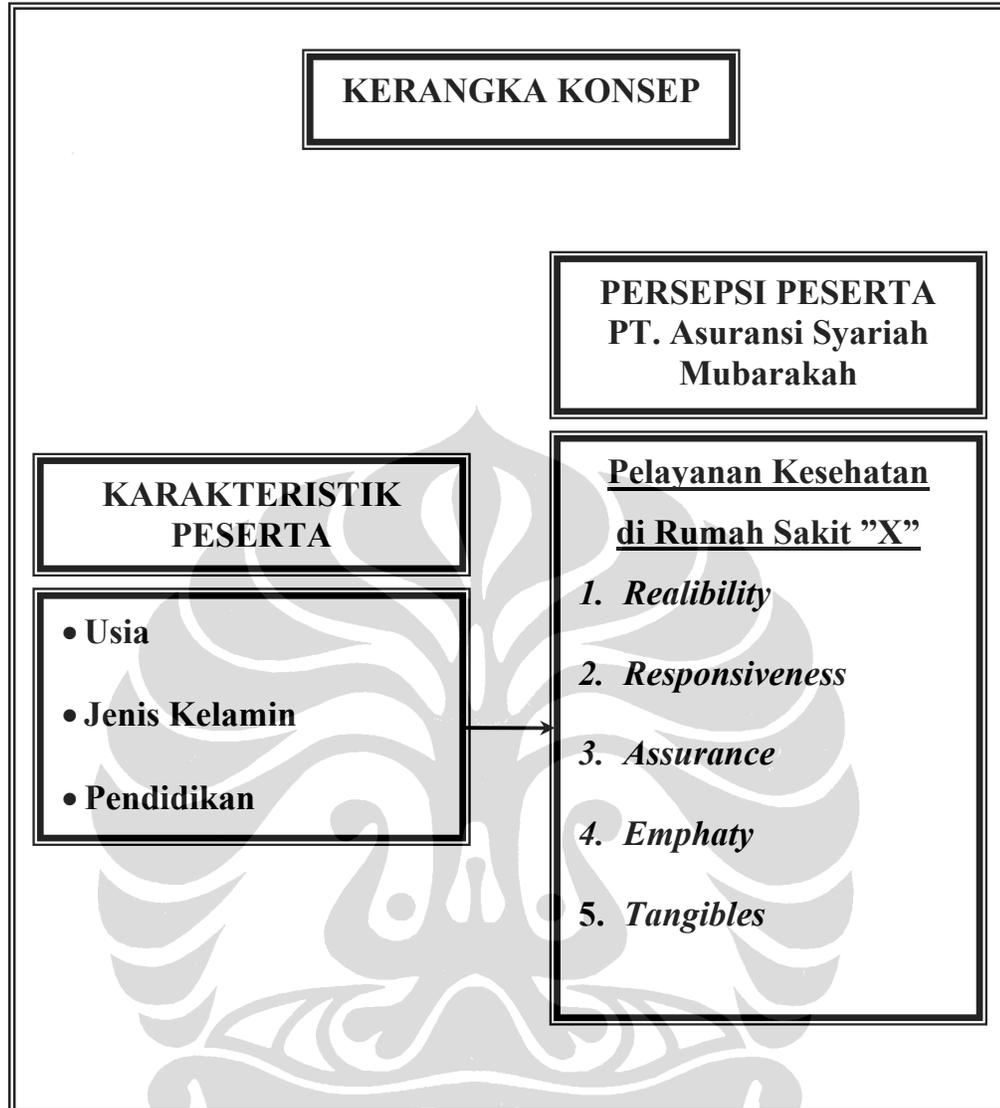
#### 4.1 Kerangka Konsep

Penelitian ini bertujuan untuk melihat persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit “X” yang merupakan rumah sakit provider. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan, maka penelitian ini memakai metode *Servqual*, dikonsept dari Pasuraman, Zeithmal dan Berry, 1990 mengenai 5 dimensi mutu pelayanan dalam bidang jasa, sebagai variabel *dependent* yaitu:

- *Reliability* (Kehandalan Pelayanan)
- *Responsiveness* (Ketanggapan pelayanan)
- *Assurance* (Jaminan/Keyakinan)
- *Emphaty* (Empati)
- *Tangibles* (Fasilitas Fisik)

Adapun karakteristik dari peserta dalam penelitian ini sebagai variabel *independent*, yaitu :

- Usia
- Jenis Kelamin
- Tingkat Pendidikan



## 4.2 Definisi Operasional

### 4.2.1 Variabel *Independent*

#### ➤ Karakteristik Peserta

##### a. Usia

Adalah usia peserta berdasarkan ulang tahun terakhir

Alat Ukur : Kuesioner

Hasil Ukur : 1.  $\leq 35$  tahun

2.  $> 35$  tahun

Skala Ukur : Ordinal

##### b. Jenis kelamin

Adalah Ciri yang membedakan peserta menjadi golongan laki-laki dan perempuan.

Alat Ukur : Kuesioner

Hasil Ukur : 1. Laki-laki

2. Perempuan

Skala Ukur : Nominal

##### c. Pendidikan

Tingkat pendidikan formal terakhir Peserta.

Alat Ukur : Kuesioner

Hasil Ukur : 1. Lulus SMA

2. Lulus Akademi/S1

3. Lulus S2/S3

Skala Ukur : Ordinal

#### 4.2.2 Variabel *Dependent*

##### ➤ Persepsi Peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah

#### 1. *Reliability* (Kehandalan Pelayanan)

Persepsi peserta terhadap Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya.

Alat Ukur : Kuesioner

Cara Ukur : Diukur dari pertanyaan yang masing-masing diberi nilai

Tidak Baik =1, Baik = 2, Netral = 3, Baik = 4, Sangat Baik = 5

Cut of Point (COP) Median

Hasil Ukur : 1. Tidak Baik, jika  $<$  Median

2. Baik, jika  $\geq$  Median

Skala Ukur : Ordinal

#### 2. *Responsiveness* (Ketanggapan pelayanan)

Persepsi peserta terhadap kemauan atau keinginan dari petugas untuk membantu dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat.

Alat Ukur : Kuesioner

Cara Ukur : Diukur dari pertanyaan yang masing-masing diberi nilai

Tidak Baik =1, Baik = 2, Netral = 3, Baik = 4, Sangat Baik = 5

Cut of Point (COP) Median

Hasil Ukur : 1. Tidak Baik, jika  $<$  Median

2. Baik, jika  $\geq$  Median

Skala Ukur : Ordinal

#### 3. *Assurance* (Jaminan/Keyakinan)

Persepsi peserta mencakup pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Alat Ukur : Kuesioner

Cara Ukur : Diukur dari pertanyaan yang masing-masing diberi nilai

Tidak Baik =1, Baik = 2, Netral = 3, Baik = 4, Sangat Baik = 5

Cut of Point (COP) Median

Hasil Ukur : 1. Tidak Baik, jika  $<$  Median  
 2. Baik, jika  $\geq$  Median

Skala ukur : Ordinal

#### 4. *Emphaty* (Empati)

Persepsi peserta meliputi perbuatan atau sikap untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif serta memahami kebutuhan pelanggan.

Alat Ukur : Kuesioner

Cara Ukur : Diukur dari pertanyaan yang masing-masing diberi nilai

Tidak Baik =1, Baik = 2, Netral = 3, Baik = 4, Sangat Baik = 5.

Cut of Point (COP) Median

Hasil Ukur : 1. Tidak Baik, jika  $<$  Median  
 2. Baik, jika  $\geq$  Median

Skala Ukur : Ordinal

#### 5. *Tangibles* (Fasilitas Fisik)

Persepsi peserta terhadap terhadap ketersediaan dan penampilan dari fasilitas fisik, perlengkapan, sarana, komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Alat Ukur : Kuesioner

Cara Ukur : Diukur dari pertanyaan yang masing-masing diberi nilai

Tidak Baik =1, Baik = 2, Netral = 3, Baik = 4, Sangat Baik = 5.

Cut of Point (COP) Median

Hasil Ukur : 1. Tidak Baik, jika  $<$  Median  
 2. Baik, jika  $\geq$  Median

Skala Ukur : Ordinal

#### 6. Persepsi Peserta

Persepsi peserta merupakan cara peserta berpikir atau memadamang atau berpendapat pada pelayanan yang diberikan rumah sakit “X”. Penilaian persepsi peserta adalah gabungan dari penilaian keseluruhan dimensi

pelayanan diatas dengan menggunakan COP (Cut Of Point) Median, yaitu menjadi Tidak Baik, jika nilai dari keseluruhan kurang dari Median dan Baik, jika nilai dari keseluruhan sama atau lebih dari Median.

1 = Tidak Baik, jika  $<$  Median

2 = Baik, jika  $\geq$  Median

