

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam melakukan suatu aktivitas, seseorang akan mengalami suatu resiko (risk). Seseorang tidak dapat mengetahui kapan terjadinya dan besarnya resiko tersebut (uncertainty). Resiko tersebut dapat berupa sakit, kecelakaan, kebakaran, pencurian bahkan sampai kematian.

Hal ini tidak hanya mengakibatkan kerugian fisik, akan tetapi juga bisa mengakibatkan kerugian ekonomi. Misalnya seseorang mengalami sakit yang bisa memerlukan biaya sampai puluhan ratusan juta bahkan milyaran rupiah. Kecelakaan menyebabkan seseorang tidak bisa mencari nafkah selama beberapa waktu atau seumur hidup. (HIAA, 1997)

Setiap orang tidak dapat menghindari resiko tersebut secara mutlak, akan tetapi mereka dapat melimpahkan resiko tersebut (*risk transfer*). Salah satu cara *risk transfer* adalah dengan membeli asuransi. Jika seseorang telah membeli asuransi maka ia telah melindungi dirinya dari kerugian yang diakibatkan resiko tersebut.

Menurut Undang-undang No.2 Tahun 1992 pasal 1, *“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan”*.

Asuransi kesehatan merupakan produk tumpangan (rider) yang dijual oleh asuransi kerugian. Setelah tahun 1992, UU nomor 2/1992 tentang asuransi mengatur bahwa perusahaan asuransi jiwa boleh menjual asuransi kesehatan. Asuransi kesehatan mencakup produk-produk asuransi kesehatan sosial dan asuransi komersial. Asuransi kesehatan mencakup berbagai program atau produk asuransi yang mencakup subjek penyakit, suatu kecelakaan kerja, kecelakaan diri

di luar kecelakaan kerja, sampai pada penggantian yang hilang karena suatu penyakit atau kecelakaan (Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan:2005)

Salah satu keunggulan kompetitif dari suatu perusahaan asuransi adalah apabila perusahaan asuransi tersebut mempunyai provider network yang luas bermutu dan profesional. Kinerja rumah sakit dalam memberi pelayanan kepada peserta secara tidak langsung akan memberi dampak terhadap penilaian konsumen terhadap perusahaan asuransi kesehatan yang menanggung konsumen tersebut. Karena sifat kerjasama keduanya, maka hal tersebut harus menjadi perhatian bersama, untuk tidak saling dirugikan. Didalam sistem kesehatan secara managed care, perusahaan asuransi dan pemberi pelayanan kesehatan berada pada posisi yang saling berkaitan dan saling membutuhkan. Perusahaan asuransi membutuhkan provider untuk melayani pesertanya, dan sebaliknya provider juga membutuhkan perusahaan asuransi sebagai pasar potensialnya. Jadi dalam sistem bisnisnya, keduanya ini mempunyai *bergaining power* yang sama kuat, sehingga mekanisme kerjasama yang dirancang juga harus menggunakan prinsip *win-win*.

Rumah sakit "X" adalah salah satu rumah sakit provider yang melayani peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah. Pada bulan Januari-April 2009, RS "X" telah melakukan pengajuan klaim sebanyak 14 kali dengan jumlah klaim sebesar 188 peserta yang melakukan pelayanan kesehatan atau sebanyak 188 klaim. Sedangkan untuk RS yang berlokasi tidak jauh dari RS "X" melakukan pengajuan klaim pada bulan yang sama sebanyak 7 kali dengan jumlah klaim hanya 38 peserta yang melakukan pelayanan kesehatan atau 38 klaim. Sedangkan untuk rumah sakit lainnya yang tersebar di Indonesia rata-rata hanya mengajukan 1 kali klaim dengan jumlah klaim rata-rata 2 orang yang melakukan pelayanan kesehatan atau 2 klaim.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan berkembangnya asuransi kesehatan di Indonesia, semakin banyak pula masyarakat yang membutuhkan asuransi kesehatan dan juga memilih asuransi kesehatan syariah. Dalam memilih produk asuransi kesehatan, salah satu yang perlu diperhatikan adalah jaringan provider (Rumah sakit/Klinik) yang bekerja sama dengan perusahaan itu sendiri. Dalam penelitian ini, rumah sakit

“X” lebih banyak dikunjungi oleh peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah. Permasalahan yang ada adalah bagaimana persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit “X”?

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka pertanyaan penelitian adalah

1. Bagaimana persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan di RS “X”?
2. Bagaimana hubungan karakteristik peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah dengan dimensi pelayanan RS “X”?

### 1.4 Tujuan Penelitian

#### 1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan RS “X”.

#### 1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran karakteristik peserta PT. Asuransi Syariah Muabarakah
2. Mengetahui gambaran persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan RS “X” berdasarkan dimensi pelayanan, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*.
3. Mengetahui hubungan antara karakteristik peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah dengan dimensi pelayanan.

### 1.5 Manfaat penelitian

#### 1.5.1 Bagi Perusahaan Asuransi

- a. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam bekerja sama dengan rumah sakit yang akan dijadikan jaringan provider.

### 1.5.2 Bagi Penulis

Penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama kuliah dan memberikan wawasan serta pengetahuan dalam penelitian dibidang perasuransian.

### 1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Syariah Mubarakah yang beralamat di CENTURY TOWER Building, 9<sup>th</sup> floor. Jln. H.R. Rasuna Said Kav. X-2 No. 4 Jakarta 12950. Pengambilan data dilakukan selama bulan Juni 2009. Penelitian ini dilakukan untuk melihat gambaran persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di salah satu rumah sakit sebagai jaringan provider. Dan penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti.

