

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank Muamalat Indonesia merupakan institusi keuangan syariah pertama di Indonesia yang beroperasi sejak tahun 1992, dengan mengedepankan prinsip-prinsip syariah dalam seluruh aktivitasnya. Sejak didirikan, bank ini telah mengalami perkembangan yang signifikan, terlihat dari kinerja perusahaan yang semakin baik, pertumbuhan aset yang meningkat, dan ekspansi jaringan yang lebih luas. Upaya terus dilakukan untuk terus meningkatkan performa dan eksistensi perusahaan ini.<sup>1</sup>

Bank Muamalat Indonesia juga senantiasa berupaya untuk mengembangkan produk perbankan dan layanan jasa keuangan syariah yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan para konsumennya. Upaya ini dilakukan agar bank dapat memberikan solusi yang lebih relevan dan bermanfaat bagi para nasabah, serta mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan mereka.<sup>2</sup>

Kehadiran produk asuransi syariah diharapkan dapat mengundang minat masyarakat untuk memilih layanan asuransi yang berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Namun, terdapat kesalahpahaman di kalangan masyarakat awam

---

<sup>1</sup> Melda Kristiya Duwy Kurnia Putri., *Faktor Terhadap Minat Nasabah Tabungan Hijrah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Muamalat Pada Kantor Cabang Pembantu Nganjuk*, Skripsi Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021, 2.

<sup>2</sup> Melda Kristiya Duwy Kurnia Putri., *Faktor Terhadap Minat Nasabah Tabungan Hijrah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking*.<sup>1</sup>

bahwa lembaga keuangan syariah belum sepenuhnya mampu menerapkan sistem sesuai aturan syariat Islam, sehingga banyak dari mereka memilih menggunakan jasa asuransi konvensional.

Pengelolaan dana asuransi syariah pada Takaful terdapat dua macam sistem yang dipakai, yaitu sistem pengelolaan dana dengan unsur tabungan dan sistem tanpa unsur tabungan. Takaful keluarga adalah bentuk *takaful* yang memberikan perlindungan dalam menghadapi kematian dan kecelekaan atas diri peserta *takaful*. Dalam musibah kematian yang berhak menerima santunan sesuai perjanjian adalah keluarga atau ahli warisnya, atau orang yang ditunjuk, dalam hal tidak ada waris. Dalam musibah kecelakaan yang tidak mengakibatkan kematian, santunan hendak diterima oleh peserta yang mengalami musibah, jenis *takaful* keluarga meliputi *takaful* Berencana/Dana Investasi, *takaful* dana haji, *takaful* pendidikan/dana siswa. *Takaful* tanpa ada unsur tabungan meliputi, *takaful* berjangka, *takaful* pembiayaan, *takaful* kecelakaan, *takaful* kecelakaan diri, *takaful* wisata dan perjalanan, *takaful* kecelakaan siswa, *takaful* haji, dan umroh.

Pada umumnya untuk melakukan strategi marketing dalam meningkatkan minat nasabah asuransi takaful keluarga di Bank Muamalat KCP Mojokerto dengan melalui periklanan dan publisitas seperti menyebarkan brousur, memasang sepanduk, *website*, *intragam*, *twitter*, dan *facebook*. Serta menyebarkan berita tentang produk asuransi takaful keluarga Bank Muamalat KCP Mojokerto di masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nursafitri pada tahun 2020 menyatakan bahwa strategi pemasaran merupakan faktor terpenting untuk menarik minat nasabah dalam pencapaian pemasaran produk pembiayaan asuransi takaful syariah.<sup>3</sup> Di dalam penelitian tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Ramadhani, MM dan Annio Indah Lestari, MSi pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa terpenting untuk menarik minat nasabah dalam pencapaian pemasaran produk takaful syariah adalah kemampuan sumber daya manusia marketing dalam memasarkan produk. Tenaga marketing yang tidak mempunyai skill dalam memasarkan produk asuransi takaful keluarga menjadi hambatan utama dalam menarik minat nasabah.

Sehingga dari perbedaan hasil penelitian diatas terdapat perbedaan yang signifikan hasil penelitian yang menyimpulkan bahwa faktor terpenting untuk menarik minat nasabah bukan hanya strategi pemasaran yang menjadi faktor utama dalam menarik minat nasabah, melainkan juga potensi skill sumber daya manusia marketing yang berpengaruh terhadap minat nasabah.

Fenomena yang terjadi di Bank Muamalat KCP Mojokerto yaitu kurangnya minat masyarakat untuk memilih jasa asuransi takaful keluarga. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai strategi yang digunakan oleh bank dalam upaya meningkatkan jumlah

---

<sup>3</sup> Nursafitri, "Strategi Bank Dalam Meningkatkan Nasabah Pada Produk Asuransi Syariah," (*skripsi*, Palaopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2020)

minat dan masih banyak masyarakat yang belum mengenal lebih dalam mengenai asuransi Takaful secara menyeluruh. Karena masyarakat menganggap hal tersebut merupakan sesuatu yang baru dan tidak mengetahui manfaat dari asuransi takaful. Oleh karena itu, asuransi takaful perlu memperkenalkan lebih jauh dan memperluas jaringannya dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah asuransi takaful keluarga. Melihat kondisi tersebut betapa pentingnya peranan strategi pemasaran dalam kegiatan asuransi takaful, namun persoalannya bagaimana strategi yang digunakan dalam memperluas jaringan dan menawarkan produk kepada masyarakat dan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk menganalisis strategi pemasaran produk asuransi takaful keluarga di Bank Muamalat KCP Mojokerto dengan judul **“Analisis Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Asuransi Takaful Keluarga Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pokok permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat KCP Mojokerto dalam meningkatkan minat nasabah produk Asuransi Takaful Keluarga ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat KCP Mojokerto dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk Asuransi Takaful Keluarga

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi mahasiswa mengenai strategi marketing dalam memasarkan produk Asuransi Takaful Keluarga dan menjadi suatu rujukan pengetahuan mahasiswa dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk Asuransi Takaful Keluarga.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

###### **a. Peneliti**

Dengan adanya peneliti ini, diharapkan dapat meningkatkan wawasan keilmuan, pengetahuan, pemahaman serta sebagai bahan perbandingan antara teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dengan penerapan budaya kerja sesungguhnya diperusahaan.

###### **b. Perusahaan**

Membantu Bank Muamalat KCP Mojokerto dalam merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan minat nasabah terhadap produk asuransi takaful keluarga.

c. Perguruan Tinggi

Menjadi referensi dan bahan acuan bagi peneliti atau pihak lain yang tertarik dalam mengembangkan penelitian di bidang marketing produk asuransi takaful keluarga.

d. Akademik

Peneliti ini diharapkan dapat berguna bagi kajian-kajian ilmu ekonomi islam khususnya asuransi takaful keluarga sebagai sumber alternative islami bagi masyarakat

