

ANALISIS MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KLAIM TERHADAP PRODUK TAKAFULINK SALAM DI PT.TAKAFUL KELUARGA RO AZ-ZAHRA AGENCY BANJARMASIN

Endang Triani¹,Zakiyah²,Iman Setya Budi³

¹Ekonomi Syariah, 60202, Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan MAB,NPM 17510051

²Ekonomi Syariah, 60202, Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan MAB NIK. 061310672

³Ekonomi Syariah, 60202, Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan MAB NIK. 061.506777

Email : endangtriani996@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah dalam mewujudkan suatu manajemen, dibutuhkan manajemen yang baik yang mengacu pada empat fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana manajemen mutu pelayanan klaim pada PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin dan apa saja kendala yang dihadapi PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin pada saat melakukan pelayanan klaim kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen mutu pelayanan nasabah pada PT.Takaful Keluarga Ro Az-Azahra Agency Banjarmasin. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin pada saat melakukan pelayanan klaim kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, sumber data primer dalam penelitian ini adalah Pimpinan dan Karyawan dari PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin. Data-data yang di kumpulkan oleh penulis dari hasil wawancara dari pihak lembaga dan 5 nasabah (Pemegang Polis) PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin. Hasil penelitian ini membuktikan manajemen mutu pelayanan klaim sudah sesuai standar di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin. Walaupun manajemen mutu pelayanan klaim terhadap nasabah sudah sesuai standar di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin tetapi masih saja terdapat kendala-kendala seperti pengoperasian komputer dan kurangnya pemahaman nasabah terhadap pelayanan klaim yang di berikan oleh *customer service*, sebagai *customer service* harus bisa menjaga tugasnya dengan sebaik-baiknya untuk meningkatkan kepercayaan terhadap masyarakat dan menjaga image yang baik.

Kata Kunci: *Asuransi syariah, manajemen mutu, pelayanan klaim, takaful keluarga, takafulink salam*

ABSTRACT

The background of this research is in realizing a management, good management is needed referring to the four functions of planning, organizing, implementing, and supervising. The formulation of the problem in this study is how the quality management of claims service at PT. Takaful Family Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin and what are the obstacles faced by PT. Family Takaful Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin when making claims services to customers. This study aims to determine how the management of customer service quality at PT. Takaful Family Ro Az-Azahra Agency Banjarmasin. To find out what are the obstacles faced by PT. Family Takaful Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin when making claims services to customers. This study uses a qualitative approach with a descriptive method, the primary data sources in this study are the Leaders and Employees of PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin. The data collected by the author from interviews with the institution and 5 customers (Policy Holders) of PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin. The results of this study prove that the claim service quality management is in accordance with the standards at PT. Family Takaful Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin. Although the quality management of claims services to customers is in accordance with the standards at PT. Takaful Family Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin but there are still obstacles such as computer operation and lack of customer understanding of the claims service provided by customer service, as customer service must be able to maintain their duties as well as possible to increase trust in the community and maintain good image.

Keywords: *Sharia insurance, quality management, claims service, family takaful, ,takafulink salam*

PENDAHULUAN

Asuransi merupakan bentuk saling tolong-menolong dengan tujuan untuk mengurangi beban keuangan seseorang yang dapat menghindarkan dari kesulitan akibat dari kerugian yang tidak terduga.

Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu *konstan* (terus-menerus) melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi, hal tersebut dapat di bangkitkan melalui pemahaman dan penjiwaan secara sadar bahwa mutu suatu produk atau jasa tidak hanya menjadi tanggung jawab pimpinan tetapi menjadi tanggung jawab seluruh anggota dalam organisasi.¹ Permasalahan yang sering muncul dalam suatu manajemen mutu adalah kepemimpinan yang kurang baik, kerja sama tim yang kurang serasi dan tingkat kualitas pelayanan yang di berikan terhadap suatu perusahaan.²

Tentu perlu bagi pihak asuransi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menjaga kepercayaan dan meyakinkan masyarakat dengan semaksimal mungkin dalam meningkatkan pelayanan, agar pihak dari Asuransi mampu memberikan kebutuhan ataupun keinginan nasabah yang terkadang selera atau harapan nasabah bisa berubah sehingga pelayanan juga harus dapat di sesuaikan.³ Kualitas pelayanan yang bermutu melalui mata peserta/penglihatan peserta yang dianggap bahwa perusahaan sebagian telah memberikan pelayanan kepada peserta yang bermutu agar membuat para peserta merasa puas dan dilayani untuk meningkatkan minat masyarakat untuk berasuransi⁴.

Dalam perusahaan dibutuhkan pihak asuransi memberikan jaminan kepada pihak yang dijamin dalam menerima ganti rugi dan memudahkan dalam melakukan proses klaim kepada nasabah,⁵ klaim asuransi mampu mengajukan dengan mudah sebab tidak sedikit perusahaan asuransi yang menyediakan kemudahan proses klaim ketika mengajukan klaim telah melengkapi persyaratannya, namun perusahaan asuransi harus

¹ Christy M.Tumbel¹, Altje L. Tumbel², Indrie D. Palandeng³. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kinerja Oprasional Koperasi Simpan Pinjam (Studi Pada Koperasi Glaistygil Manado)*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Vol 16 No. 03 2016, hlm, 16.

² <http://kidovatot.wordpress.com/> dikutip pada tanggal 15 Juli 2021

³ Rido Yuvendri, Romi Susanto. *Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang*. Jurnal Akademi Keuangan dan Perbankan Padang, hlm. 1-2.

⁴ Najfi Ahla multazam. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta Pada Besaran Minat Peserta Asuransi tahun 2015-2019 (Studi Kasus PT. Bumiputra Muda Syariah 1967 Cabang Serang)*, hlm, 3

⁵ Agus Purnomo. *Analisis Pembayaran Premi Dalam Asuransi Syariah*. Al-uqud: Journal of Islamic Economics 1 (1), hlm 1

mampu memutuskan untuk mengirim penyidik untuk menyelidiki lebih lanjut klaim asuransi. Dengan adanya penyidik dapat mengatur/menilai yang terjadi di lapangan untuk mencegah penipuan.⁶

Dari segala permasalahan yang terjadi timbullah permasalahan yaitu kurangnya tenaga kerja, dan tingkat kedisiplinan terhadap waktu, sehingga terkesan lambat dalam mengatasi keluhan. Mengingat di tengah persaingan yang sangat ketat saat ini, loyalitas pelanggan sangatlah sulit di pertahankan, oleh karena itu *customer service* harus mampu memberikan pelayanan seperti rasa senang, nyaman kepada nasabah atas perilaku dan informasi yang di berikan mengenai hak klaim suatu produk yang di tawarkan oleh pihak takaful dapat diselesaikan dengan baik, di saat itulah loyalitas meningkat melalui kualitas layanan yang di harapkan nasabah menjadi puas dan loyal sehingga pada gilirannya kinerja perusahaan akan semakin meningkat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *deskriptif* dengan tujuan agar peneliti dapat mengetahui dan dapat menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik yang berlangsung pada saat ini ataupun saat yang lampau. Dalam penelitian ini digunakan untuk menjelaskan analisis manajemen mutu pada pelayanan klaim. Populasi dalam penelitian ini adalah 1 (satu) pimpinan, 1 (satu) karyawan dan 50 dari nasabah, maka berdasarkan dalam penelitian ini jumlah populasi yang ingin diteliti 52 orang populasi yang ada maka peneliti hanya mengambil 7 orang sampel yang bersedia terlibat dalam penelitian ini: 1 (satu) pimpinan, 1 (satu) karyawan (*customer service*) dan 5 nasabah (pemegang polis) d

PEMBAHASAN

A. Pembahasan dan Hasil Penelitian

1. Manajemen Mutu Pelayanan Klaim pada PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada pimpinan perusahaan pada 31 Mei 2021.

⁶ Ardianto, *Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Nasabah Dalam Rekontruksi Hukum Asuransi Syariah (study pada Perusahaan PT. Estika Jasatan Jakarta)*, Jurnal Univeritas Islam Negeri (UIN-IR) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, hlm, 2-3.

Dalam manajemen mutu pelayanan dalam hal ini berdasarkan prinsip syariah harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Dalam hal ini manajemen mutu dilihat dari produk, jasa pelayanan maupun kinerja dari suatu kinerja sangatlah penting dilakukan agar selalu diminati masyarakat. Fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengarahan Perencanaan di atur oleh pimpinan untuk memberikan mutu pelayanan terhadap nasabah sesuai standar ISO pelayanan persi 2001. Dalam menarik para nasabah diusaha para tim ataupun individu untuk bisa mengedukasi para nasabah baik dalam segi mempertahankan pelanggan ataupun dari segi menarik para pelanggan.

- a. Pengorganisasian merupakan suatu proses penentuan untuk mencapai tujuan, dalam asuransi syariah di PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin dibutuhkan kerja tim untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari pada harus kerja sendiri-sendiri.
- b. Pengawasan pada hakekatnya di tentukan dalam segi perencanaan, dalam pengawasan yang di lakukan masih kurang maksimal karena terkendala waktu, pengawasan diri untuk semua karyawan dalam kinerja pribadi atau nilai kinerja seseorang yang bersangkutan.
- c. Pengarahan merupakan fungsi manajemen yang meliputi pemberian perintah-perintah dan memberikan motivasi pada personalia. Pengarahan pada semua karyawan dilakukaan seminggu sekali bagi semua karyawan. Dalam hal ini *customer service* di tuntutan untuk menjalankan tugasnya secara sungguh-sungguh karena tugas melayani nasabah bukanlah suatu tugas yang ringan, karena harus memiliki kepribadian yang baik, disamping itu memiliki jiwa jiwa sosial yang tinggi dengan lingkungannya dan harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.

Dalam manajemen dari PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin pada awal bulan juni ini akan melakukan perencanaan perekrutan karyawan baru yang inovatif dan kreatif mengingat keadaan saat ini yaitu adanya virus covid 19 yang menunjang para karyawan ataupun dari pihak agen mengalami kendala dalam melakukan edukasi secara *offline* kepada masyarakat.

Dari permasalahan ini sangat mempengaruhi tingkat manajemen fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pengarahan dimana para agennya masih kurang menguasai teknologi modern dan itu mempengaruhi tingkat penjualan dimasa sekarang ini.⁷

Manajemen Mutu (quality) yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan Dalam ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan- persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang bertujuan menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Dalam mengembangkan suatu produk yang dijual, kepada masyarakat untuk memperoleh timbal balik, akan tetapi apa yang mereka harapkan kurang sesuai, karena salah satu produk dari mereka kurang diminati oleh masyarakat karena tingkat resiko yang tinggi sedangkan dari segi harga yang diberikan oleh pihak PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra sudah sesuai standar untuk semua kalangan.

Komponen dalam manajemen mutu diantaranya yaitu:

- Perencanaan kualitas dimana para pihak PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin sebagai salah satu cabang yang ada di Banjarmasin mampu menarik informasi dari nasabah mengenai apa yang mereka butuhkan dan mampu memberikan kualitas terbaik dalam mencapai suatu kepuasan pelanggan, cara yang dilakukan juga harus memiliki struktur tahapan dan proses yang tepat .
- Peningkatan kualitas adalah proses guna meningkatkan nilai kualitas suatu produk yang akan dipasarkan di masyarakat, Sebab perhatian utama pelanggan adalah tingkat kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan dan pelayanan yang baik.
- Kontrol kualitas perlu dilakukan agar tidak terjadi kesalahan proses produksi yang mengakibatkan penurunan kualitas produk guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang mereka hasilkan.

⁷ Wawancara Rita Hariati. Pimpinan Agency pada 31 Mei 2021

- Jaminan kualitas pada produk takaful yang diberikan oleh pusat sudah sesuai tingkat kualitas ISO yang di akui oleh dunia, akan tetapi dari segi penjualan pada saat ini di Banjarmasin mengalami penurunan karena sebagian dari masyarakat masih ragu terhadap produk yang bersifat investasi karena resikonya terlalu besar.

Dalam prinsip manajemen mutu yang bersandar pada ISO 9000: 2000 yang digunakan sebagai kerangka kerja dan pedoman dalam meningkatkan organisasi salah satunya dari pihak PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin diantaranya yaitu:

- Fokus pada pelanggan dibutuhkan ketelitian dalam melihat keadaan yang ada pada masyarakat bagaimana meningkatkan penjualan produk yang benar-benar memang dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat dan memberikan tingkat kepuasan pelanggan dengan mengambil tindakan dari pengukuran ISO 9000:2000
- Kepemimpinan para pemimpin dapat menetapkan/membangun kesatuan arah dan tujuan organisasi untuk menciptakan/memelihara lingkungan internal yang mendukung, sehingga sumber daya manusia (SDM) sepenuhnya berupa dalam mencapai tujuan/sasaran-sasaran dalam organisasi. Dalam hal ini pihak PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin perlu memperhatikan kebutuhan semua pihak, baik itu dari pihak karyawan ataupun nasabah, memastikan sumberdaya yang akan dijadikan sudah sesuai sasaran dengan produk yang akan di pasarkan.
- Keterlibatan dalam sumber daya manusia adalah faktor dari manusia organisasi, keterlibatan sepenuhnya dari mereka yang memungkinkan kemampuan mereka digunakan untuk tujuan organisasi bagaimana seorang atasan memberikan arahan kepada pihak bawahan untuk berkontribusi dalam tim mengenai permasalahan pekerjaan dan motivasi kerja untuk meningkatkan kompetensi kerja
- Pendekatan proses hasil yang diupayakan lebih efisien bila aktif dan sumber-sumber yang terkait diatur dengan baik sebuah alur proses. Menganalisa sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam mencapai hasil dan bagaimana konsekuensi resiko yang akan dihadapi.

- Pendekatan sistem pada manajemen yang mengidentifikasi, pemahaman dan pengelolaan suatu sistem dari proses-proses yang saling terkait untuk menghasilkan perbaikan-perbaikan yang objektif pada perusahaan dengan efektif dan efisien. PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin bagaimana memperbaiki produk lanjutan pada sasaran yang sudah ditentukan dan melakukan pendekatan organisasi pada tim.
- Perbaikan yang berkesinambungan harus menjadi pekerja yang tetap dari organisasi PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin harus berkesinambungan dalam menetapkan tujuan dan sasaran dengan kesediaan sumber daya manusia agar tercapai tujuan
- Pendekatan faktual sebagai dasar pengambilan keputusan yang efektif adalah berdasarkan analisa data dan informasi bagaimana mengadakan edukasi untuk semua karyawan menganalisa data dan informasi di masyarakat apa yang mereka butuhkan.
- Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok, perusahaan dan pemasoknya (*supplier/vendor*) merupakan hubungan yang saling membutuhkan. Mempunyai kerja sama yang saling menguntungkan akan menciptakan nilai keberhasilan karena meningkatkan kemampuan kedua belah pihak. Maksudnya bagaimana pihak PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin mampu bekerjasama dengan nasabah dalam meningkatkan penjualan

PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin merupakan salah satu dari asuransi syariah yang ada di Banjarmasin, dari salah satu nasabah (pemegang polis) menilai bahwa dari segi pelayanan klaim ada yang standar dan ada yang tidak standar yang artinya apabila berkas lengkap maka proses pelayanan klaimnya pun akan mudah dan yang tidak standar yaitu kurangnya kelengkapan berkas atau ketinggalan.⁸

Selain itu permasalahan yang terjadi yang dialami oleh nasabah pada saat proses klaim (pemegang polis) yaitu pemberian surat kepada nasabah adanya penunggakan dalam segi pembayaran tanpa mengecek ulang sistem

⁸ Wawancara Khalikinnor. Nasabah pada 31 Mei 2021.

yang ada pada komputer.⁹ dari segi pelayanan sudah standar dan segi permasalahan pada saat proses klaim itu tergantung dari kelengkapan berkas para nasabah (pemegang polis).¹⁰

Pada saat pencairan dana, ada keterlambatan pencairan dana nasabah (pemegang polis) dari pihak takaful karena adanya penunggakan pembayaran, sedangkan dari pihak nasabah (pemegang polis) sudah bayar setelah konfirmasi ulang ke pihak takaful di akibatkan terjadinya kesalahan pada sistemnya.¹¹ Pelayanan yang diberikan sudah sesuai standar, dalam permasalahan dari segi klaim itu tergantung dari kelengkapan berkas para nasabah (pemegang polis).

Dalam hal ini seorang customer service harus bisa memberikan kepuasan kepada nasabah (pemegang polis), dalam mempertahankan nasabah lama ataupun yang baru dengan pelayanan yang lebih baik dan tetap menjaga kualitas pelayanan pada saat proses klaim untuk meningkatkan manajemen mutu pelayanan pada PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin. Karena dalam manajemen mutu yang dilihat nasabah itu dari segi produk, jasa pelayanan, kemudahan dalam proses pencairan dana dan kinerja pihak PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin dalam mengembangkan perusahaan agar tetap maju dan diminati masyarakat.

2. Kendala dan solusi yang dihadapi dalam mutu pelayanan klaim di PT.Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency Banjarmasin.

Dalam hasil wawancara Mulyana Utarai pada tanggal 24 Mei 2021 yang dilakukan peneliti mengenai permasalahan yang dialami oleh *customer service*. Klaim merupakan proses pengajuan peserta atau pemegang polis asuransi untuk mendapat pertanggung jawaban setelah peserta atau pemegang polis telah melaksanakan seluruh kewajibannya kepada pihak takaful sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Sering kali para nasabah (pemegang polis) merasa dipersulit ketika proses klaim, karena adanya kesalahan dari pihak nasabah (pemegang polis) itu sendiri, kelengkapan berkas yang di ajukan belum lengkap, adanya perubahan

⁹ Wawancara Farihatni. Nasabah pada 09 Juni 2021

¹⁰ Wawancara Saryanti. Nasabah pada 09 Juni 2021

¹¹ Wawancara Rudiansyah. Nasabah 09 Juni 2021

tempat tinggal yang tidak sesuai dengan buku polis pada saat pendaftaran diawal, selain itu adapun diantaranya sebagai berikut:

1. Pengoperasian Komputer terkadang terjadi gangguan yang di sebabkan jaringan komputer yang lambat dalam proses pengiriman file klaim.
2. Untuk proses klaim penutupan polis produk takafulink salam (dana investasi), nasabah tersebut menunggu sekitar 30 hari untuk penjualan unit, apabila sudah terjual maka pihak perusahaan akan mentranfer ke rekening nasabah.
3. Proses pengiriman berkas terkesan lambat karena mengalami dua kali pengiriman yaitu ke Makassar dulu sekitar tiga hari, kemudian pihak dari Makassar mengirim ke Pusat. Untuk pemberkasan asli juga mengalami kendala keterlambatan dalam proses ekspedisi.¹²

Tidak semua nasabah (pemegang polis) menguasai apa yang telah penjelasan yang di berikan oleh customer service, sebab sudah memberikan pengertian kepada nasabah yang mudah dipahami, karena nasabah (pemegang polis) tidak semua berlatar belakang pendidikan tinggi. Keadaan seperti inilah yang terkadang membuat masyarakat berasumsi (berpendapat) mengenai pelayanan klaim akan merasa kecewa kepada pihak perusahaan karena kesalahan dari pihak nasabah sendiri.

¹² Wawancara Mulyana Utari customer service. 24 Mei 2021

PENUTUP

1. Dilihat dari segi penelitian penulis, pada dasarnya manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pengarahan merupakan fungsi dari manajemen untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Keberhasilan suatu perusahaan tergantung dari manajemennya dan tingkat kedisiplinan yang sangat penting karena suatu usaha tidak akan mengalami kemajuan tanpa adanya kedisiplin dari pihak atasan ataupun bawahan.
2. Dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, Dilihat dari segi permasalahan baik dari pihak *customer service* dan pihak nasabah (pemegang polis) yang tidak semua berlatar belakang tinggi, sehingga kurang memahami penjelasan yang diberikan oleh *customer service*, oleh karena itu, dalam mengatasi kendala tersebut pihak *customer service* sesuai dalam standar dan prosedurnya, dengan cara memberikan penjelasan agar nasabah dan pemegang polis baru tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diterima pemegang polis.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, (2019). *Analisis Deskriptif Pelayanan Klaim Nasabah Dalam Rekontruksi Hukum Asuransi Syariah (study pada Perusahaan PT. Estika Jasatan Jakarta)*, Jurnal Univeritas Islam Negeri (UIN-IR) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- Indrie D. Palandeng³, Altje L. Tumbel², Christy M.TumbeL (2016). *Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kinerja Oprasional Koperasi Simpan Pinjam (Studi Pada Koperasi Glaistygil Manado)*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Vol 16 No. 03.
- Multazam Ahla Najfi, (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta Pada Besaran Minat Peserta Asuransi tahun 2015-2019 (Studi Kasus PT. Bumiputra Muda Syariah 1967 Cabang Serang)*.
- Purnomo Agus, (2017-04-27). *Analisis Pembayaran Premi Dalam Asuransi Syariah*. Al-uqud: Journal of Islamic Economics 1 (1),

Susanto Romi, Yuvendri Rido, (2019). *Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang*. Jurnal Akademi Keuangan dan Perbankan Padang.

Wawancara Farihatni, (2021 Juni 09). Nasabah

Wawancara Khalikinnor, (2021 Mei 31). Nasabah

Wawancara Mulyana Utari, (2021 Mei 24). customer service,

Wawancara Rita Hariati, (2021 Mei 31). Pimpinan Agency

Wawancara Rudiansyah, (2021 Juni 09). Nasabah

Wawancara Saryanti, (2021 Juni 09).

<http://kidovatov.wordpress.com/> dikutip pada tanggal 15 Juli 2021