

**“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP ASURANSI SYARIAH
(Studi Kasus pada Nasabah Asuransi Prudential Life Assurance Langsa)”**

Oleh:

AULIA SAHARA

NIM 4012016059

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

LANGSA

2022

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP ASURANSI SYARIAH
(Studi Kasus pada Nasabah Asuransi Syariah Prudential Life Assurance
Langsa)”**

OLEH;

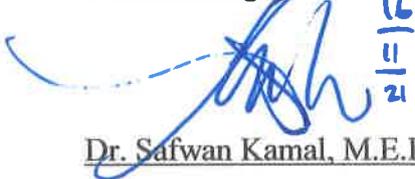
Aulia Sahara

NIM. 4012016059

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, November 2021

Pembimbing I



Dr. Safwan Kamal, M.E.I

NIDN. 2018059002

Pembimbing II



Zulfa Eliza, M.Si

NIDN. 2003048502

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Fakhrizal, Lc., MA

NIDN. 201802850

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP ASURANSI SYARIAH (Studi Kasus pada Nasabah Asuransi Prudential Life Assurance Langsa)**" an. Aulia Sahara, NIM. 4012016059 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa tanggal 02 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.) Pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 02 Februari 2022

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

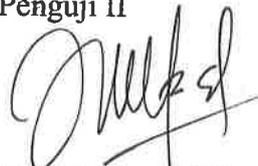
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I



Dr. Safwan Kamal, M.E.I
NIDN. 2018059002

Penguji II



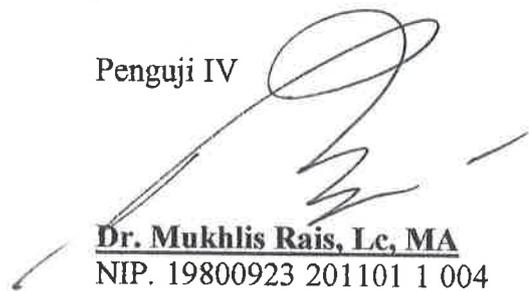
Zulfa Eliza, M.Si
NIDN. 2003048502

Penguji III



M. Yahya, SE, M.Si, MM
NIP. 19651231 199505 1 001

Penguji IV



Dr. Mukhlis Rais, Lc, MA
NIP. 19800923 201101 1 004

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



Dr. Iskandar, M.CL
NIP. 11650616 199503 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Aulia Sahara
Nim : 4012016059
Tempat/Tgl. Lahir : Rantau, 11 Oktober 1997
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah (PBS)
Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Dsn. Lalang, Desa Alur Cucur, Kec. Rantau. Kab. Aceh
Tamiang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul ***“Persepsi Masyarakat Terhadap Asuransi Syariah (Studi Kasus pada Nasabah Asuransi Prudential Life Assurance Langsa)”*** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 13 Agustus 2021

Yang Menyatakan



Aulia Sahara

Nim. 4012016059

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya”...

(QS. Al-Baqarah:286)

“Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhan-mulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah 7-8)

Puji Syukur atas segala rahmat dan hidayah dari Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, pemahaman dan kesabaran dalam menyusun skripsi ini.

Yang pertama skripsi ini saya persembahkan untuk ALM. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini

Yang Kedua skripsi ini saya persembahkan untuk yang selalu bertanya:

“Kapan Skripsimu selesai?”

Terima kasih atas doa, waktu, pengorbanan, dan kesabaran yang tidak akan pernah terganti sampai kapanpun

Untuk pembimbing I dan pembimbing II

Untuk sahabat dan teman-teman tersayang yang selalu memberikan dukungan, memotivasi serta memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini

Terima Kasih

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah yang berfokus pada 3 indikator yaitu seleksi, organisasi dan interpretasi. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Subjek dari penelitian ini yaitu 6 informan yang terdiri dari 6 masyarakat yang menggunakan asuransi syariah. Hasil penelitian terhadap informan menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah diukur dengan 3 indikator. *Pertama*, dilihat dari segi seleksi (motif), motif informan menggunakan asuransi syariah dikarenakan penjelasan agen terkait manfaat dan pentingnya berasuransi sehingga informan memiliki kesadaran bahwa mereka membutuhkan proteksi diri, ingin meminimalisir resiko yang kemungkinan terjadi di masa depan dan menginginkan keuntungan investasi. *Kedua*, dilihat dari segi organisasi (pengetahuan), pengetahuan informan tentang Asuransi Syariah Prudential dan produk sudah bagus, yang mana informan mengetahui keunggulan dari asuransi tersebut dan produk yang digunakan. Namun, pengetahuan informan tentang akad masih minim. *Ketiga*, dilihat dari segi interpretasi (penilaian), penilaian informan terbagi menjadi dua, yaitu penilaian baik dan penilaian kurang baik. Pada penilaian baik, menurut mereka produk asuransi yang ditawarkan sesuai kebutuhan & kemampuan, urusan terkait asuransi selalu lancar serta beberapa informan menilai sebagai umat Islam memang seharusnya menggunakan asuransi syariah. Pada penilaian kurang baik, informan merasa bahwa keamanan agen perlu ditingkatkan lagi, penonaktifan akun terlalu cepat apabila belum membayar premi dibandingkan dengan asuransi konvensional, masih ada informan yang menganggap bahwa asuransi pada dasarnya dilarang dalam Islam dan menganggap bahwa asuransi syariah sama dengan asuransi konvensional, serta masih banyak masyarakat umum yang masih asing dengan asuransi syariah.

Kata kunci : Persepsi, Motif, Pengetahuan, Penilaian, Asuransi Syariah

ABSTRACT

This study aims to determine the public's perception of sharia insurance which focuses on 3 indicators, namely selection, organization and interpretation. The methodology used in this research is a descriptive qualitative approach. The subjects of this research are 6 informants consisting of 6 people who use sharia insurance. The results of research on informants indicate that public perception of sharia insurance is measured by 3 indicators. First, in terms of selection (motive), the informant's motive for using sharia insurance was due to the agent's explanation regarding the benefits and importance of insurance so that the informants had an awareness that they needed self-protection, wanted to minimize risks that might occur in the future and wanted investment benefits. Second, in terms of organization (knowledge), the informant's knowledge of Prudential Sharia Insurance and its products is good, in which the informant knows the advantages of the insurance and the products used. However, the informants' knowledge about the contract is still minimal. Third, in terms of interpretation (assessment), the assessment of informants is divided into two, namely good assessment and poor assessment. In good judgment, according to them, the insurance products offered are according to their needs and abilities, insurance-related affairs are always smooth and some informants think that as Muslims, they should use sharia insurance. In the poor assessment, the informant felt that the agent's trustworthiness needed to be improved, the account deactivation was too fast if the premium had not been paid compared to conventional insurance, there were still informants who thought that insurance was basically prohibited in Islam and considered that sharia insurance was the same as conventional insurance, and there are still many general public who are still unfamiliar with sharia insurance.

Keywords: Perception, Motive, Knowledge, Assessment, Sharia Insurance

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, Kepada penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tidak lupa penyusun kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memperjuangkan kehidupan umatnya sehingga umatnya saat ini dapat merasakan indahnya Islam sebagai agama untuk membawa kebahagiaan dunia dan akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa. Maka dengan ini penulis menulis Skripsi yang berjudul “PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP ASURANSI SYARIAH (Studi Kasus pada Nasabah Asuransi Prudential Life Assurance Langsa)”

Dalam Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak yang membantu penulis dalam menyusun skripsi ini. Maka dari itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, kesempatan, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk kedua orang tua yang tercinta dan tersayang Alm ayahnda Kusrin dan ibunda Suhartini. Terima kasih atas segala pengorbanan, support dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk Abang dan adik tersayang yang telah memberikan dukungan baik material, do'a dan motivasi.
4. Bapak Dr. H. Basri, MA, Selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa.
5. Bapak Dr. Iskandar, MCL, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.

6. Bapak Syamsul Rizal, S.HI., M.SI Selaku Ketua Jurusan Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.
7. Bapak Dr. Safwan Kamal, M.E.I Selaku pembimbing I yang meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Zulfa Eliza, M.Si, Selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Para Dosen IAIN Langsa khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa kuliah.
10. Para informan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis mengisi kuisioner demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
11. Terima kasih sahabat chili, Mauliani andini, Cut Meurah Nabila, Indah Lestari, Sri Ratna Riski, Nur aisyah, Nia saumuna fitri dan Amira husna, memberikan masukan, dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima Kasih kepada Deni Sandi Setiawan dan seluruh teman PBS unit 1 angkatan 2016 atas kebersamaan kita selama menempuh studi di IAIN Langsa dan telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan, kekeliruan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik yang membangun serta saran-saran yang bermanfaat sangat diharapkan penulis. **Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.**

Langsa, Februari
2022

Penulis,

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda secara bersama-sama Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	S	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ص	Syim	Sy	es dan ye
ض	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ظ	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	D	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ء	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
˘	Fathah	A	A
˙	Kasrah	I	L
˘˘	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي˘	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و˙	Fathah dan waw	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا˘˘	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي˙˙	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و˘˘˘	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

d. Ta marbutah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

- 1) ta marbutahhidup Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
- 2) ta marbūtahmati Ta marbūtah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.
- 3) Kalaupun pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu di transliterasikan dengan ha (h).

e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydīd yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydīd dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- 1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu..

Contoh:

- Ar-rajulu : الرجل

- As-sayyidatu: السيدة
- Al-qalamu : القلم

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif

Contoh :

- Ta'khuzuna : تاخذن
- An-nau' : النوء
- Syai'un : شئ

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda) maupun harf, ditulisterpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya:

Contoh :

- Wainnallāhalahuakhairar-rāziqīn : وان الله اهو خير الر ازقين
- Wainnallāhalahuakhairurrāziqīn : وان الله اهو خير الر ازقين
- Faaufū al-kailawa al-mīzāna : فاوفو الكيل والميزان
- Faaufū al-kailawal-mīzāna : فاوفو الكيل والميزان
- Ibrāhīm al-Khalīl : ابراهيم الخليل
- Ibrāhīm al-Khalīl : ابراهيم الخليل
- Bismillāhimajrehāwamursāhā : بسم الله مجر اها ومر سها
- Walillāhi 'alan-nāsihijju al-baiti : والله على الناس حخ البيت

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam system tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf

capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: Huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri sendiri, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wamā Muhammadunillārasūl
- Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubin

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh:

- Nasrunminallāhiwafathunqarib
- Lillāhi al-amrujami'an

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman tranliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisah kan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman tranliterasi ini perlu disertai dengan ilmu tajwid.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Batasan Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.5. Penjelasan Istilah	8
1.6. Penelitian Terdahulu	9
1.7. Metode Penelitian	13
1.8. Sistematika Pembahasan	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1. Persepsi Konsumen	21
2.1.1. Pengertian Persepsi Konsumen	21
2.1.2. Proses Persepsi	23
2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	24
2.1.4. Indikator Persepsi	25
2.2. Masyarakat	26
2.2.1. Pengertian Masyarakat	26

2.2.2. Bentuk-Bentuk Masyarakat	27
2.3. Nasabah	28
2.3.1 Pengertian Nasabah	28
2.4. Asuransi Syariah	28
2.4.1. Pengertian Asuransi Syariah	28
2.4.2. Sejarah Asuransi Syariah	30
2.4.3. Landasan Hukum Asuransi Syariah	32
2.4.4. Akad-Akad dalam Asuransi Syariah	33
2.5. Keputusan Kosumen	35
2.5.1. Pengertian Proses Keputusan Konsumen	35
2.5.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen	36
2.5.3. Proses Keputusan Pembelian Produk	38
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
3.1. Sejarah dan Gambaran Umum Asuransi Prudential	41
3.2. Visi Misi	42
3.3 Nilai Syariah pada Asuransi Syariah Prudential	44
3.4. Keunggulan Asuransi Prudential	45
3.5. Produk-Produk Syariah PT Prudential Life Assurannce	46
3.6. Deskripsi Responden dalam Penelitian	55
3.7. Persepsi Masyarakat Terhadap Asuransi Syariah	56
3.7.1. Seleksi Persepsi	56
3.7.2. Organisasi.....	62
3.7.3. Interpretasi	68
BAB IV PENUTUP	74
4.1. Kesimpulan	74
4.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Persepsi	26
Tabel 3.1 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Seleksi Persepsi	60
Gambar 3.2 Organisasi	66
Gambar 3.3 Interpretasi	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara.....	80
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	81
Lampiran 3 Dokumentasi Lapangan	100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan ekonomi dan industri yang sangat pesat menimbulkan perubahan aktivitas di pabrik, tidak hanya ekonomi, ada risiko-risiko yang bisa terjadi, seperti keselamatan jiwa dan kualitas yang membutuhkan sebuah lembaga yang memberikan proteksi terhadap jiwanya. Sehingga apabila terjadi risiko ketika bekerja kerugian ekonominya bisa diminimalisasi.¹

Untuk meminimalisir segala risiko atau kerugian yang kemungkinan terjadi, maka manusia berinisiatif untuk membuat sesuatu yang dapat menjamin harta dan dirinya, yang dikenal dengan istilah asuransi. Asuransi dapat didefinisikan sebagai suatu mekanisme yang memberikan perlindungan pada tertanggung apabila terjadi risiko di masa mendatang. Pihak tertanggung akan mendapatkan ganti rugi sebesar nilai yang diperjanjikan antara penanggung dan tertanggung apabila terjadi kerugian, sementara pihak tertanggung harus membayar sejumlah premi kepada pihak penanggung.²

Berbagai perusahaan berkompetisi dalam memasarkan dan menawarkan produk-produk asuransi mereka kepada masyarakat. Namun, adanya perbedaan pendapat di kalangan para ulama membuat masyarakat dihadapkan pada kebimbangan. Pendapat pertama mengatakan bahwa asuransi dengan segala bentuk perwujudannya dipandang haram. Pendapat kedua, asuransi dengan segala

¹ Waldi Nopriansyah, *Hukum Bisnis Di Indonesia Dilengkapi dengan Hukum Bisnis dalam Perspektif Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2019), h. 1.

² M Nur Rianto Al Arif, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*, (Bekasi: Gramata Publishing, 2015), h. 4.

bentuknya dapat diterima. Pendapat ketiga, asuransi sosial diperbolehkan, sedangkan yang bersifat komersial tidak diperbolehkan. Dan pendapat keempat menerangkan bahwa asuransi dengan segala jenisnya dipandang *syubhat*.³

Dalam rangka pengembangan perekonomian umat yang berbasis syariah, maka masyarakat perlu mengaplikasikan prinsip-prinsip ekonomi yang berlandaskan pada Alquran dan hadis, maka dari itu terciptalah asuransi syariah. Asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan ketentuan syariah.⁴

Pentingnya asuransi syariah bagi kehidupan manusia yaitu sifatnya untuk memberikan perlindungan secara jangka panjang. Tidak satupun manusia yang menginginkan atau merencanakan sebuah hal atau peristiwa yang tidak diinginkan misalnya, sakit, kecelakaan, bahkan kematian. Namun tidak satupun juga manusia dapat mengetahuinya dari awal karena hal tersebut merupakan peristiwa dan yang telah ada dikuasakan Tuhan sang pencipta. Tetapi manusia dapat memberikan perencanaan untuk mengatasi hal atau peristiwa yang tidak diinginkan tersebut karena peristiwa buruk tersebut tidak dapat dihindari akan tetapi hanya dapat diantisipasi, hal ini merupakan fungsi dari perusahaan asuransi syariah yaitu bersifat saling tolong-menolong dan melindungi. Usaha dan upaya menghindari

³ Suhrawardi & Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), h.82.

⁴ M Nur Rianto Al Arif, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*, (Bekasi: Gramata Publishing, 2015), h. 7.

resikonya dilakukan dengan cara melimpahkannya kepada pihak lain, maka pilihan yang paling tepat yaitu pada institusi yang bernama asuransi syariah.⁵

Beberapa prinsip syariah yang dapat diterapkan di dalam asuransi sebenarnya tidak jauh dengan prinsip syariah di lembaga keuangan syariah lainnya, prinsip tersebut antara lain, tidak mencari rizki pada hal yang haram, baik dari segi zatnya maupun cara mendapatkannya, serta tidak menggunakan untuk hal yang haram, tidak mendzalimi dan tidak didzalimi, keadilan pendistribusian kemakmuran, transaksi dilakukan atas dasar ridha sama ridha, tidak ada unsur riba, maysir (judi), dan gharar (ketidakpastian). Dengan prinsip-prinsip tersebut, asuransi dapat di jalankan sesuai dengan syariah Islam..⁶

Sebagai daerah dengan mayoritas penduduk beragama Muslim serta banyak peraturan-peraturan yang berlandaskan syariah seharusnya Kota Langsa dapat menjadi potensi untuk berkembangnya lembaga keuangan syariah terutama asuransi syariah sehingga asuransi syariah memiliki prospek yang lebih bagus dan lebih unggul. Namun, kenyataannya kesadaran masyarakat masih tergolong sangat rendah dalam menggunakan lembaga asuransi syariah, dimana masyarakat belum menjadikan asuransi syariah sebagai prioritas dalam kegiatan ekonominya dan menganggap bahwa asuransi syariah belum terlalu penting untuk digunakan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara terhadap bapak Wisda selaku agen Asuransi Prudential. beliau mengatakan bahwa asuransi syariah masih dianggap kurang penting oleh kebanyakan masyarakat dan minat masyarakat terhadap

⁵ Rahmayanti, "Analisa Peningkatan Minat Terhadap Produk Asuransi Syariah" Jurnal: Vol. 4, No. 1 (Januari 2018), h. 91.

⁶ Teguh Suropto & Abdullah Salam, "Analisa Penerapan Prinsip Syariah dalam Asuransi" Jurnal: Vol. VII, No. 2; 128-137 (Desember 2017), h. 130.

asuransi khususnya asuransi syariah masih sangat kecil, sehingga asuransi belum menjadi salah satu prioritas dalam kegiatan perekonomian masyarakat.⁷ Dan hal ini juga didukung oleh angka pertumbuhan asuransi syariah yang belum mampu bersaing dengan asuransi konvensional. Data OJK untuk posisi 31 Desember 2019, menunjukkan total aset perusahaan asuransi syariah nasional sebesar Rp. 45,45 triliun. Bila dibandingkan dengan total aset industri konvensional sebesar Rp.735 triliun, maka asuransi syariah hanya mempunyai porsi sebesar 6.18 %.⁸

Asuransi syariah berpedoman pada Fatwa DSN-MUI Nomor 21/DSN-MUI/X/2001 yang menyebutkan bahwa asuransi syariah merupakan usaha untuk saling tolong-menolong, kemudian akad atau perjanjiannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan tidak mengandung unsur riba dan maisir. Dengan adanya fatwa tersebut seharusnya masyarakat sudah tidak asing lagi dengan asuransi syariah dan mengetahui bahwa asuransi syariah berbeda dengan asuransi konvensional. Namun kenyataannya tidak dipungkiri bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan paham sepenuhnya tentang asuransi syariah dan masih menganggap bahwa asuransi syariah sama saja dengan asuransi konvensional. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara terhadap bapak Wisda selaku agen Asuransi Prudential. Menurut beliau banyak masyarakat yang masih menganggap bahwa asuransi syariah dan konvensional itu sama saja karena sama-sama asuransi dan produk yang ditawarkan juga hampir sama.⁹ Hal ini juga didukung survei Bank Indonesia (BI) di 2019, dimana tingkat literasi ekonomi syariah di Indonesia baru mencapai 16,3% dari skala 100%.

⁷ Hasil observasi awal wawancara terhadap bapak Wisda, 12 Januari 2021.

⁸ Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2020.

⁹ Hasil observasi awal wawancara terhadap bapak Wisda.

Di samping itu, Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan OJK khusus untuk asuransi syariah mencatat tingkat literasi asuransi syariah baru sebesar 2,51% dan inklusi asuransi syariah sebesar 1,92%.¹⁰

Pihak asuransi melakukan promosi dengan memperkenalkan asuransi secara langsung kepada masyarakat dengan mendatangi rumah atau tempat usaha masyarakat dan juga promosi melalui media sosial tentang manfaat, pentingnya dan keuntungan apabila menggunakan asuransi syariah. Dengan promosi yang dilakukan tersebut seharusnya masyarakat mengetahui dan tertarik untuk berasuransi. Namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang kurang tertarik untuk berasuransi dikarenakan memang belum berminat atau pendapatan yang masih standar. Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara terhadap bapak Wisda selaku agen Asuransi Prudential, beliau mengatakan bahwa tidak semua masyarakat ingin menggunakan asuransi syariah, hanya sebagian masyarakat yang merasa tertarik dan mempunyai kesadaran untuk menggunakan asuransi, dikarenakan memang ada masyarakat yang tidak berniat untuk menggunakan asuransi atau karena pendapatan yang diutamakan untuk kebutuhan lain atau karena hal-hal lainnya.¹¹

Dalam kaitannya dengan masalah-masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mendalami mengenai masalah tersebut dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Asuransi Syariah (Studi Kasus pada Nasabah Asuransi Prudential Life Assurance Langsa)”**

¹⁰<https://www.kominfo.go.id/content/detail/27534/tingkatkan-pengembangan-industri-asuransi-syariah-di-tengah-pandemi/0/berita>

¹¹ Hasil observasi awal wawancara terhadap bapak Wisda.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus pada tujuan penulisan, maka penulis membatasi permasalahan pada penelitian tentang “Persepsi Masyarakat terhadap Asuransi Syariah (Studi Kasus pada Nasabah Asuransi Prudential Life Assurance Langsa)”. Indikator mengenai persepsi difokuskan pada seleksi persepsi, organisasi dan interpretasi. Sasaran dari penelitian ini adalah beberapa masyarakat yang menggunakan Asuransi Syariah Prudential cabang Langsa.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis mengidentifikasi rumusan masalah pada tugas akhir yang berjudul “Persepsi Masyarakat terhadap Asuransi Syariah (Studi Kasus pada Nasabah Asuransi Prudential Life Assurance Langsa) adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah.

b. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Kegunaan secara akademisi

a) Bagi Penulis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dan pembaca tentang keuangan Islam dan ilmu dalam bidang asuransi.

b) Bagi IAIN Langsa

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang.

b. Kegunaan secara praktisi

a) Bagi Asuransi Syariah

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi perusahaan asuransi untuk kemajuan dimasa mendatang.

b) Bagi Masyarakat

Sebagai bahan informasi bagi masyarakat untuk lebih berhati-hati memilih asuransi agar tidak terjerumus dalam transaksi yang berbau riba dan diharamkan oleh Allah.

1.5 Penjelasan Istilah

1. Asuransi Syariah

Asuransi syariah (*Ta'min, Takaful* atau *Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan ketentuan syariah.¹²

2. Persepsi

Persepsi adalah proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi dan menginterpretasi masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.¹³

3. Keputusan Konsumen

Proses pengambilan keputusan merupakan proses psikologis dasar yang memainkan peranan penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian. Titik awal untuk memenuhi perilaku konsumen adalah model rangsangan-tanggapan. Pemasar bertugas untuk memahami apa yang terjadi dalam kesadaran konsumen antara datangnya rangsangan luar dan keputusan pembelian akhir.¹⁴

¹² M Nur Rianto Al Arif, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*, (Bekasi: Gramata Publishing, 2015), h. 7.

¹³ Indah Wahyu Utami, *Perilaku Konsumen: Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian*, (Surakarta: CV PUSTAKA BENGAWAN, 2017), h. 78.

¹⁴ Indah Wahyu Utami, *Perilaku Konsumen: Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian*, (Surakarta: CV PUSTAKA BENGAWAN, 2017), h. 82.

1.6 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti memaparkan beberapa karya ilmiah yang berkaitan dengan pembahasan peneliti:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Melky Guslow pada tahun 2016 dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Asuransi Takaful Keluarga (Studi Masyarakat Rt.23 Rw.05 Pagar Dewa Bengkulu) dimana hasil dari penelitian ini adalah masih banyak masyarakat yang menyamakan antara Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional, serta masih banyak masyarakat belum mengetahui dan menjadi nasabah di Asuransi Takaful Keluarga. Dikarenakan kurangnya sosialisasi dan promosi dari pihak Asuransi Takaful Keluarga. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada skripsi ini lebih ditekankan mengenai persepsi masyarakat umum terhadap asuransi syariah. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah lebih fokus pada persepsi masyarakat yang menggunakan asuransi syariah.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Saputra Jaya pada tahun 2014 dengan judul “Persepsi Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Tentang Asuransi Syariah” dimana hasil penelitian ini adalah bahwa dosen fakultas syariah dan ekonomi Islam sudah memahami dan mendukung dengan adanya asuransi yang berbasis syariah. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaan dengan

penelitian yang peneliti lakukan adalah pada skripsi ini lebih ditekankan mengenai persepsi dosen fakultas syariah dan ekonomi Islam terhadap asuransi syariah. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah lebih fokus pada persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Tita Triyanti pada tahun 2015 dengan judul “Persepsi Nasabah Terhadap Sumber Daya Insani di PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu” dimana hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa Persepsi nasabah terhadap sumber daya insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu adalah kurang profesionalnya karyawan terhadap penguasaan akad dan produk karena tidak memiliki kesesuaian kompetensi formal dibidang pekerjaan. Tetapi dalam hal mekanisme pemasaran, penyampaian informasi yang komunikatif, sikap dan performan yang dilakukan oleh karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu sudah bagus. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada skripsi ini lebih ditekankan mengenai persepsi nasabah terhadap sumber daya insani. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah lebih fokus pada persepsi masyarakat yang menggunakan asuransi terhadap asuransi syariah.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Ira Nuzpah pada tahun 2019 dengan judul “Persepsi Nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az Zahra Cabang Banjarmasin dimana hasil dari

penelitian ini dapat diketahui bahwa persepsi nasabah terhadap terhadap produk Takafulink Salam Wakaf adalah baik dalam hal tujuan yang berorientasi pada wakaf dan tabungan, keuntungan, keunggulan, pengelolaan dan kesesuaian dengan hukum syariah. Faktor yang mempengaruhinya terbagi dua yaitu internal dan eksternal, faktor internal antara lain minat terhadap produk, kebutuhan akan jaminan dimasa yang akan datang, sedangkan faktor eksternal antara lain keunggulan dari produk keuangan lainnya, perkembangan Takafulink Salam Wakaf yang semakin membaik, keuntungan halal yang dijanjikan, penjelasan yang baik didapat dari para agency dan nasabah lain yang telah menggunakan Takafulink Salam Wakaf, serta adanya ketentuan hukum pasti yang mengatur dan menjamin transaksi keuangan Takafulink Salam Wakaf yang sesuai dengan Fatwa DSN MUI tahun 2016 tentang Wakaf Manfaat Asuransi dan Manfaat Investasi pada Asuransi Syariah.

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada skripsi ini lebih ditekankan mengenai persepsi nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az Zahra. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah lebih fokus pada persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ema Yunita pada tahun 2020 dengan judul “Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Cabang Takengon” dimana hasil dari penelitian ini dapat diketahui

bahwa persepsi masyarakat masih kurang terhadap pembiayaan murabahah, hal ini dikarenakan istilah-istilah yang digunakan oleh perbankan syariah menggunakan bahasa Arab atau bahasa yang jarang didengar dan terasa asing ditelinga nasabah seperti istilah-istilah dalam perbankan syariah. seperti ijarah, mudarabah, musyarakah, murabahah dan sebagainya, yang menyebabkan nasabah kesulitan dalam memahami produk bank syariah. pengetahuan nasabah mengenai bank syariah sebahagian besar nasabah hanya tahu tentang bank syariah tanpa memahaminya, masih banyak nasabah yang belum memahami konsep perbankan syariah sehingga ada beberapa nasabah persepsinya masih rendah terhadap pembiayaan murabahah dikarenakan masih banyak nasabah yang bertransaksi di bank konvensional daripada bank syariah. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada skripsi ini lebih ditekankan mengenai persepsi nasabah tentang pembiayaan murabahah. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah lebih fokus pada persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Pendekatan dan Jenis Metode Penelitian

Metodologi penelitian yang dilakukan peneliti yaitu pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena yang sedang terjadi secara alamiah (natural) dalam keadaan-keadaan yang sedang terjadi secara alamiah. Hal ini dapat mengarah pada penelitian tentang kehidupan, sejarah, perilaku seseorang atau hubungan-hubungan interaksional.¹⁵

Penelitian kualitatif yang dilakukan peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan merupakan studi atau penelitian realisasi kehidupan sosial masyarakat secara langsung.¹⁶ Maka peneliti akan secara langsung mengumpulkan data dengan mendatangi lokasi informan untuk mencari informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Peneliti mengambil penelitian kualitatif dikarenakan peneliti ingin mendalami atau mengkaji bagaimana persepsi masyarakat terkait asuransi syariah secara terperinci.

1.7.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif, dimana pada penelitian ini peneliti menekankan catatan dengan deskripsi kalimat yang rinci, lengkap, mendalam yang menggambarkan situasi yang sebenarnya guna mendukung penyajian data. Data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau

¹⁵ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2014), h. 15.

¹⁶ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: 2014), h. 48.

gambar yang memiliki makna dan mampu memacu timbulnya pemahaman yang lebih nyata daripada sekedar angka atau frekuensi.¹⁷

Dalam penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan seluruh fenomena yang terjadi yaitu persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah.

1.7.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Langsa. Peneliti tertarik melakukan penelitian di Kota Langsa karena sudah terdapat beberapa asuransi di Kota Langsa yang mana salah satunya PT Prudential Life Assurance, karena termasuk salah satu asuransi yang sudah lama di Kota Langsa.

1.7.4 Sumber Data

Sumber data yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Langsa. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan terbagi menjadi dua, yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan, misalnya narasumber atau *informant*.¹⁸

Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara langsung dengan informan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, melainkan dari sumber yang sudah dibuat

¹⁷ *Ibid*, Farida Nugrahani, h. 96.

¹⁸ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: 2014), h. 113.

orang lain, misalnya: buku, dokumen, foto, dan statistik. Sumber data sekunder dapat digunakan dalam penelitian, dalam fungsinya sebagai sumber data pelengkap ataupun yang utama bila tidak tersedia narasumber dalam fungsinya sebagai sumber data primer.¹⁹

Sumber data sekunder dalam penelitian ini seperti buku-buku, internet dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis, karena tujuan pokok penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi secara lisan dari informan, melalui interaksi verbal secara langsung dengan tatap muka atau dengan menggunakan media (seperti telepon), dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjawab permasalahan penelitian.²⁰

Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur. Dalam wawancara terstruktur, pewawancara menetapkan sendiri masalah dan

¹⁹ *Ibid*, h. 113.

²⁰ Bambang Rustanto, *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), h. 58.

pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Dimana peneliti juga menginginkan wawancara tersebut agar fokus pada pokok permasalahan.²¹

Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai masyarakat yang menggunakan Asuransi Syariah Prudential untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen atau bahan-bahan tertulis/cetak/rekaman peristiwa yang berhubungan dengan hal yang ingin diteliti.²²

Dalam penelitian ini data yang dicari berbentuk dokumentasi seperti data nasabah serta hasil dari wawancara terhadap masyarakat.

c. Observasi

Metode observasi (pengamatan) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengamati secara langsung sasaran (subyek) penelitian dan merekam peristiwa serta perilaku secara wajar, asli, tidak dibuat-buat, dan spontan dalam kurun waktu tertentu, sehingga diperoleh data yang cermat, mendalam, dan rinci.²³

1.7.6 Subjek Penelitian

Subjek yang diteliti dalam penelitian kualitatif disebut informan. Narasumber (informan) adalah sumber data yang bukan sekedar memberikan tanggapan terhadap masalah yang ditanyakan, tetapi juga individu yang memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang dimilikinya. Untuk memperoleh

²¹ Farida Nugrahani, “*Metode Penelitian Kuantitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*”, (Solo : Cakra Books, 2014), h. 127.

²² Bambang Rustanto, *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), h. 60.

²³ Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017), h. 65.

informasi yang lengkap dan beragam, narasumber dipilih dalam posisi dengan beragam peran yang berbeda, yang memungkinkan akses informasi yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan penelitian.²⁴

Subjek penelitian ini yaitu masyarakat yang menggunakan Asuransi Syariah Prudential selama kurang lebih tiga tahun dan berusia 30 tahun keatas.

1.7.7 Metode Sampel

Penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi akan tetapi menerangkan aktivitas dan juga tempat (situasi sosial). Jumlah informan pada penelitian kualitatif sebelum dilakukan penelitian tidak ditentukan. Penentuan jumlah subjek dilakukan apabila informan dari informan terakhir dengan informan sebelumnya sudah sama. Artinya sudah jenuh dan subjek yang diambil sudah cukup.²⁵

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* atau sampel bertujuan. Sampel bertujuan yakni sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Dalam hal ini ada kecenderungan peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya menjadi sumber data.²⁶

Dalam penelitian ini, sampel yang ditentukan berjumlah 6 orang yang terdiri dari 6 orang masyarakat yang menggunakan asuransi syariah.

²⁴ Farida Nugrahani, “*Metode Penelitian Kuantitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*”, (Solo : Cakra Books, 2014), h. 292.

²⁵ Sarmanu, “*Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*”, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), h. 3-4.

²⁶ Farida Nugrahani, “*Metode Penelitian Kuantitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*”, (Solo : Cakra Books, 2014), h. 102.

1.7.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain²⁷. Menurut Sugiono analisa data dapat dilakukan melalui tahapan berikut :²⁸

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari pola dan temanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberi gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari data yang diperlukan lagi.

b. Penyajian data (*data display*)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah men-*display*-kan data. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, teks, transkrip dan lainnya yang paling sering dipergunakan. Dengan men-*display*-kan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut.

²⁷ Bambang Rustanto, *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), h.72.

²⁸ *Ibid*, Bambang Rustanto, h. 73.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu subjek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah penelitian menjadi jelas dan dapat berupa hubungan kausal atau interpretatif, hipotesis atau teori.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dibuat untuk lebih mempermudah dan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai isi dari penelitian ini dengan susunan yang sistematis, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi mengenai langkah-langkah awal yang akan digunakan untuk membahas masalah-masalah pada bab selanjutnya, pada bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, waktu dan lokasi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi mengenai landasan teori yang digunakan untuk mendukung pembahasan penulis, yang berisikan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Dalam bab ini memuat tentang gambaran umum penelitian dan deskripsi wilayah penelitian. Dalam bab ini juga berisi hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam pembahasan sebelumnya dan juga dikemukakan saran-saran yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Persepsi Konsumen

2.1.1 Pengertian Persepsi Konsumen

Menurut Philip Kotler persepsi adalah proses yang dilalui dalam memilih, mengorganisasi dan menginterpretasikan informasi guna membentuk gambaran yang berarti mengenai dunia.²⁹

Individu mungkin memandang pada satu benda yang sama tetapi mempersepsikan atau mendeskripsikannya secara berbeda. Menurut Kotler dan Keller, persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik tapi juga rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan.³⁰

Dari definisi tersebut, kita mengetahui bahwa seseorang akan membeli dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi yang dihadapinya, sedangkan apa yang dipersepsikan seseorang dapat cukup berbeda dari kenyataan yang objektif.³¹

Terdapat juga beberapa pengertian persepsi menurut para ahli, sebagai berikut:

- a. Menurut Machfoez, persepsi adalah proses pemilihan, penyusunan, dan penafsiran informasi untuk mendapatkan arti.³²

²⁹ Rahmawati, *Manajemen Pemasaran*, (Samarinda: Mulawarman University PRESS, 2016), h. 41.

³⁰ M.Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 79

³¹ *Ibid*, h. 79.

³² Asra Yurita, "Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Matic di Dealer Prima Motor Pasir Pengairan", 2016, h. 3.

- b. Menurut Tan, 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.³³
- c. Menurut Julia T Wood, persepsi adalah suatu proses menyeleksi, mengorganisasi dan menginterpretasikan secara aktif mengenai orang, objek, kejadian, situasi dan kreativitas.³⁴
- d. Menurut Schiffman dan Kanuk mendefinisikan persepsi sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur dan menafsirkan stimuli ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia.³⁵
- e. Menurut Bimo Walgito, persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap rangsang yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu.³⁶
- f. Menurut Rakhmat Jalaludin, persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.³⁷

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses seorang individu dalam menyeleksi, mengorganisasi serta

³³ *Ibid.* h. 3.

³⁴ Ema Yunita: “*Analisis Faktor Persepsi Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Cabang Takengon*”, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020), h. 9.

³⁵ Nurlela, “*Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji Pada BRI Syariah KCP Purwodadi*”, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2016), h. 34.

³⁶ *Ibid.*, h. 34.

³⁷ M.Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 79.

menginterpretasikan suatu hal sehingga menghasilkan gambaran yang berarti dan bermakna.

2.1.2 Proses Persepsi

Orang dapat memiliki persepsi sendiri yang berbeda atas objek yang sama dengan proses persepsi sebagai berikut:

1. Perhatian selektif (*selective attention*)

Orang tidak akan memperhatikan semua rangsangan informasi yang mereka temui dimanapun berada, artinya para pemasar harus bekerja keras untuk menarik perhatian konsumen, tantangan sesungguhnya adalah menjelaskan rangsangan mana yang diperhatikan orang. Berikut ini adalah beberapa temuan :

- a. Orang cenderung memperhatikan rangsangan yang berhubungan dengan kebutuhannya saat ini.
- b. Orang cenderung memperhatikan rangsangan yang mereka antisipasi.
- c. Orang cenderung memperhatikan rangsangan yang berdeviasi besar terhadap ukuran rangsangan normal.

2. Penyimpangan selektif (*selective distorsion*)

Rangsangan yang telah mendapat perhatian, bahkan tidak selalu muncul dipikiran orang, persis seperti yang diinginkan. Distorsi selektif adalah kecendrungan menafsirkan informasi sesuai pra-konsepsi. Konsumen sering memelintirkan informasi sesuai keyakinan tentang merek/produk.

3. Ingatan selektif (*selective retention*)

Orang akan melupakan banyak hal yang mereka pelajari, tapi cenderung mengingat informasi yang mendukung pandangan dan keyakinan mereka.

4. Persepsi bawah sadar (*subliminal perception*)

Persepsi subliminal menuntut keterlibatan dan pemikiran aktif konsumen karena secara diam-diam pemasar menanamkan pesan subliminal dalam iklan dan kemasan.

2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi, yaitu:³⁸

a. Perhatian

Perhatian merupakan proses mental ketika rangkaian stimuli (rangsangan) menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimuli lainnya melemah.

b. Faktor eksternal penarik perhatian

Faktor selanjutnya yaitu faktor eksternal atau penarik perhatian, rangsangan ini di perhatian karena mempunyai sifat-sifat yang menonjol. Diantaranya gerakan, seperti organisme lain, manusia secara visual tertarik pada objek-objek yang bergerak.

c. Faktor internal penarik perhatian

Faktor internal penarik perhatian seperti faktor biologis, dalam keadaan lapar seluruh pikiran didominasi oleh makanan. Karena itu, bagi orang lapar yang paling menarik perhatiannya adalah makanan.

³⁸ Melky Guslow, Skripsi: “*Persepsi Masyarakat Terhadap Asuransi Takaful Keluarga (Studi Masyarakat RT 23 RW 05 Pagar Dewa Bengkulu)*”, (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2016), hal. 16.

2.1.4 Indikator Persepsi

Menurut Adler dan Rodman mengemukakan terdapat 3 indikator persepsi yaitu terdiri dari:³⁹

- a. Seleksi Persepsi, merupakan tindakan memperhatikan rangsangan tertentu dalam lingkungan. Konsumen secara tidak sadar banyak memilih aspek-aspek lingkungan mana (stimuli) yang mereka rasakan. Stimuli mana yang terpilih tergantung pada faktor utama selain sifat stimuli itu sendiri, yaitu : Motif mereka pada waktu itu, dapat didasari pada kebutuhan, keinginan dan minat pada saat itu.
- b. Organisasi, yaitu proses mengorganisasikan dengan merangkainya sehingga menjadi bermakna. Dan membentuk pengertian, pengetahuan atau pemahaman. Menurut Ujang Sumarwan pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.⁴⁰
- c. Interpretasi, adalah proses subjektif dari menjelaskan persepsi ke dalam cara yang kita mengerti. Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu. Penilaian adalah menetapkan apakah suatu aspek lingkungan atau perilaku pribadi seseorang adalah baik atau

³⁹ Asra Yurita, "Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Matic di Dealer Prima Motor Pasir Pengairan", 2016, h. 3.

⁴⁰ Iyan Ayuba, "Pengaruh Atribut Produk dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Niat Pembelian pada PT Hasjrat Abadi Cabang Limboto" Jurnal: Vol. 1, No. 1 (April 2018), h. 30.

buruk, positif atau negatif.⁴¹ Menurut Mowen dan Minor penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.⁴²

Tabel 2.1

Indikator Persepsi

No	Variabel	Indikator	Keterangan
1.	Persepsi	Seleksi Persepsi	a. Motif masyarakat terhadap asuransi syariah
		Organisasi	a. Pengetahuan masyarakat tentang lembaga asuransi syariah prudential
		Interpretasi	a. Penilaian masyarakat terhadap asuransi syariah

2.2 Masyarakat

2.2.1 Pengertian Masyarakat

Masyarakat (*society*) adalah suatu kelompok manusia yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, adat-istiadat yang sama-sama ditaati dalam lingkungannya. Masyarakat harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut:⁴³

⁴¹ Rini Dwiastuti,dkk, “*Ilmu Perilaku Konsumen* ”, (Malang: UB Press, 2012), h. 150.

⁴² *Ibid*, h. 150.

⁴³ Idad Suhada, *Ilmu Dasar Sosial*, (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2016), h.

- a. Harus ada pengumpulan manusia dan harus banyak.
- b. Telah bertempat tinggal dalam waktu yang lama dalam suatu daerah tertentu.
- c. Adanya aturan-aturan atau Undang-undang yang mengatur mereka untuk menuju pada kepentingan dan tujuan bersama.

Tatanan kehidupan, norma-norma yang mereka miliki itulah yang menjadi dasar kehidupan sosial dalam lingkungan mereka sehingga dapat membentuk suatu kelompok manusia yang memiliki ciri-ciri kehidupan yang khas. Dalam lingkungan itu, antara orang tua dan anak, antara ibu dan ayah, antara kakek dan cucu, antara sesama kaum laki-laki dan kaum wanita, larut dalam suatu kehidupan yang teratur dan terpadu dalam suatu kelompok manusia yang disebut masyarakat. Menilik kenyataan di lapangan, suatu kelompok masyarakat dapat berupa suatu suku bangsa, bisa juga berlatar belakang dari berbagai suku.⁴⁴

2.2.2 Bentuk-Bentuk Masyarakat

Dalam pertumbuhan dan perkembangan masyarakat, dapat digolongkan menjadi masyarakat sederhana dan masyarakat maju.

- a. Masyarakat Sederhana

Dalam lingkungan masyarakat sederhana pola pembagian kerja cenderung dibedakan menurut jenis kelamin. Pembagian kerja dalam bentuk lain tidak terungkap dengan jelas, sejalan dengan pola kehidupan dan pola perekonomian masyarakat sederhana atau belum sedemikian rupa seperti pada masyarakat maju.

⁴⁴ *Ibid*, h. 53.

b. Masyarakat Maju

Masyarakat maju memiliki aneka ragam kelompok sosial, atau lebih akrab dengan sebutan kelompok organisasi kemasyarakatan yang tumbuh dan berkembang berdasarkan kebutuhan serta tujuan tertentu yang akan dicapai. Organisasi kemasyarakatan itu dapat tumbuh dan berkembang dalam lingkungan terbatas sampai pada cakupan nasional, regional, maupun internasional.

2.3 Nasabah

2.3.1 Pengertian Nasabah

Dalam peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 No.10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah Pasal 1 angka 2 yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk in costumer*). Sedangkan dalam asuransi nasabah adalah individu atau grup yang menjalin jalinan usaha dengan perusahaan asuransi. Nasabah bisa berbentuk calon pemegang polis (prospek), pemegang polis, ataupun bekas pemegang polis atau keluarga perwakilannya.⁴⁵

2.4 Asuransi Syariah

2.4.1 Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi syariah (*Ta'min, Takaful* atau *Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk

⁴⁵ Tita Triyanti, Skripsi: "*Persepsi Nasabah Terhadap Sumber Daya Insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu*", (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2015), h. 20-21.

menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan ketentuan syariah.⁴⁶

Definisi asuransi syariah menurut fatwa DSN adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau tabbaru yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad atau perikatan yang sesuai dengan syariah. Definisi ini memberikan pengertian bahwa asuransi syariah dijalankan berdasarkan sifat saling menolong dan melindungi. Selain itu asuransi syariah memiliki istilah yang lain yaitu takaful yang berasal dari kata kafala yang berarti menanggung, menjamin. Sedangkan definisi lainnya menyebutkan Asuransi syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong-menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator. Syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam Al-Quran (firman Allah yang disampaikan kepada Nabi Muhammad saw) dan As-Sunnah (teladan dari kehidupan Nabi Muhammad SAW).⁴⁷

Pada asuransi syariah peserta mendonasikan sebagian atau seluruh kontribusi/premi yang mereka bayar untuk digunakan membayar klaim atas musibah yang dialami oleh sebagian peserta. Jadi, jika dalam asuransi konvensional terjadi *transfer of risk* (memindahkan risiko) dari peserta ke perusahaan, dalam asuransi syariah mekanisme pertanggungannya adalah *sharing of risk* atau saling menanggung risiko, di mana perusahaan hanya sebagai

⁴⁶ M Nur Rianto Al Arif, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*, (Bekasi: Gramata Publishing, 2015), h. 7.

⁴⁷ Teguh Suropto & Abdullah Salam, "Analisa Penerapan Prinsip Syariah dalam Asuransi" *Jurnal*: Vol. VII, No. 2; 128-137 (Desember 2017), h. 132.

pemegang amanah dalam mengelola dan menginvestasikan dana dari kontribusi peserta, bukan sebagai penanggung. Dalam perusahaan asuransi syariah, dana tetap merupakan milik dari peserta asuransi, perusahaan asuransi hanya sebagai wali amanah atas dana yang dititipkan tersebut.⁴⁸

2.4.2 Sejarah Asuransi Syariah

Asuransi syariah sebenarnya sudah lama sejak lama, istilah yang digunakan berbeda-beda meski dasarnya sama yaitu saling tolong menolong. Pada masyarakat Arab terdapat sistem *Aqilah* yang merupakan kebiasaan sebelum datang Islam dan kemudian kebiasaan tersebut dilanjutkan oleh Nabi Muhammad SAW. Prinsip *Aqilah* memang didasarkan pada kejadian tidak sengaja atau kekeliruan yang menyebabkan hilangnya nyawa seseorang sehingga yang lain (*Aqilah*) menanggung kompensasi terhadap ahli waris korban.⁴⁹

Sebelum abad ke 14 asuransi telah dilakukan oleh orang-orang Arab sebelum datangnya Islam yang dibawa Nabi Muhammad SAW. Bahkan nabi sendiri sudah melakukan asuransi ketika berdagang di Mekkah. Suatu ketika barang dagangannya hilang di padang pasir karena bencana. Pengelola usaha yang menjadi anggota dana kontribusi kemudian membayar ganti rugi baik atas barang dagangan, unta dan kuda yang hilang. Dan juga memberikan santunan kepada

⁴⁸ M Nur Rianto Al Arif, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*, (Bekasi: Gramata Publishing, 2015), h. 7.

⁴⁹ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah yang Tak Terduga*, (Yogyakarta: C.VA ANDI OFFSET, 2016), h. 5-6.

korban yang selamat dan keluarga korban yang hilang. Nabi Muhaammad ikut serta dalam memberikan dana kontribusi tersebut.⁵⁰

Asuransi jiwa Syariah terbentuk mulai Tahun 1979 di Sudan dengan nama *Sudan Islamic Insurance*. Pada tahun yang sama Uni Emirat memperkenalkan asuransi jiwa syariah. Pada tahun 1981 Swiss mendirikan asuransi jiwa syariah bernama Dar Al-Maal Al-Islami kemudian Luksemburg tahun 1983, dikenal sebagai *Islamic Takaful Company (ITC)*. Bersamaan itu Bahrain Mendirikan perusahaan asuransi jiwa syariah dengan nama Syarikat Al-Takaful Al-Islamiyah. Di Asia, asuransi jiwa syariah pertama kali diperkenalkan di Malaysia pada 1985, dengan nama *Takaful Malaysia*.⁵¹

Asuransi syariah di Indonesia baru berkembang pada paruh akhir 1994 yaitu dengan berdirinya Takaful Indonesia pada 24 Agustus 1994. Didahului berbagai seminar nasional dan studi banding dengan Takaful Malaysia, akhirnya berdirilah PT Syarikat Takaful Indonesia sebagai *Holding Company* pada 24 Februari 1994.⁵²

Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) yang bergerak di bidang asuransi jiwa syariah dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994 serta PT Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) yang bergerak di bidang asuransi umum syariah dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995. Sejak saat itu, Takaful Keluarga dan Takaful

⁵⁰ *Ibid*, h. 6.

⁵¹ *Ibid*, h. 7.

⁵² *Ibid*, h. 8.

Umum berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia.⁵³

2.4.3 Landasan Hukum Asuransi Syariah

Secara eksplisit tidak ada satu ayat pun dalam Alquran yang menyebutkan istilah asuransi seperti yang kita kenal sekarang ini, baik istilah “al-ta’min” ataupun “al-takaful”. Akan tetapi dalam Alquran terdapat ayat yang menjelaskan tentang konsep asuransi dan yang memiliki muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktik asuransi. Seperti pada QS. Al-Hasyr: 18 mengenai perintah Allah untuk mempersiapkan masa depan, *“Hai orang-orang yang beriman, bertawakallah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang dibuat untuk hari esok (masa depan) dan bertawakallah kepada Allah sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”*. Dan pada QS. Al-Maidah: 2 mengenai perintah Allah untuk saling tolong-menolong dan bekerja sama, *“....tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertawakallah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”*.⁵⁴

Dari sisi pemerintah yang menjadi dasar hukum (payung hukum) berlakunya asuransi syariah di Indonesia yaitu Keputusan Menteri Keuangan RI No. 426/KMK.06/2003 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi. Peraturan inilah yang dapat dijadikan untuk mendirikan asuransi syariah sebagaimana ketentuan Pasal 3 dan 4, terkait dengan

⁵³ Mardani, *“Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia”*, (Jakarta : Kencana, 2017), h. 105.

⁵⁴ Mukhsinun, *“Dasar Hukum dan Prinsip Asuransi Syariah di Indonesia”* Jurnal: Vol. 2, No. 1 (Desember 2018), h. 59.

perizinan melakukan usaha asuransi dan reasuransi berdasarkan prinsip syariah, Pasal 32 mengenai pembukaan kantor cabang dengan prinsip syariah dari perusahaan asuransi dan reasuransi konvensional, Pasal 53 mengenai pembukaan kantor cabang dengan prinsip syariah dari perusahaan asuransi dan reasuransi dengan prinsip syariah.⁵⁵

Mengenai asuransi jiwa syariah juga diatur dalam fatwa DSN-MUI Nomor 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman asuransi syariah. Dijelaskan bahwa asuransi syariah merupakan usaha untuk saling tolong-menolong, kemudian akan atau perjanjiannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan tidak mengandung unsur *riba*' (penipuan) dan *maisir* (judi). Walaupun asuransi syariah belum memiliki undang-undang tersendiri seperti undang-undang perbankan syariah, tetapi operasional asuransi syariah dilaksanakan berdasarkan undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian dan fatwa DSN-MUI Nomor 21/DSN-MUI/X/2001, kemudian secara teknis diatur dalam PERPU Nomor 39 tahun 2008, perubahan kedua atas PERPU Nomor 73 tahun 1992 tentang penyelenggaraan usaha perasuransian.⁵⁶

2.4.4 Akad – Akad dalam Asuransi Syariah

Dalam asuransi syariah biasanya akad yang melandasinya berupa akad *tijarah* dan atau akad *tabarru*. Di mana akad *tijarah* merupakan semua bentuk akad yang dilakukan untuk tujuan komersial misalnya *mudharabah*, *wadiah*, dan *wakalah*. Sedangkan akad *tabarru* merupakan semua bentuk akad yang dilakukan

⁵⁵ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2017), h. 97.

⁵⁶ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah yang Tak Terduga*, (Yogyakarta: C.VA ANDI OFFSET, 2016), h. 45.

dengan tujuan kebaikan dan tolong menolong tidak ditujukan untuk komersial. Akad yang diterapkan dalam asuransi jiwa syariah pada awal penerimaan premi menerapkan dua bentuk akad yaitu akad tabungan dan akad kontribusi. Untuk akad tabungan investasi berdasarkan prinsip *al-Mudharabah* dan untuk akad kontribusi merupakan prinsip hibah, hibah dilakukan secara berjamaah yang mengandung efek saling menanggung. Besarnya hibah 5% s/d 10% dari total premi dan selebih 95% s/d 90% akan masuk ke dalam tabungan investasi peserta/nasabah.⁵⁷

Selain dengan menggunakan akad *mudharabah*, konsep produk asuransi Islam juga dapat menggunakan akad *wakalah*, dan *musyarakah*. Akad *wakalah* berarti penyerahan atau pemberian mandat. Dalam asuransi syariah akad *wakalah* yang digunakan yaitu *wakalah bil ujah*. *Wakalah bil ujah* adalah pemberian kuasa dari peserta kepada perusahaan asuransi untuk mengelola dana peserta dengan imbalan pemberian *ujrah (fee)*. Akad ini dapat diterapkan pada produk asuransi yang mengandung unsur tabungan (*saving*) maupun unsur *tabarru' (non saving)*.⁵⁸

Sistem *Musyarakah* adalah akad *tijarah* yang memberikan kuasa kepada perusahaan sebagai *mudharib* untuk mengelola dana investasi peserta yang digabungkan dengan kekayaan perusahaan, sesuai kuasa atau wewenang yang diberikan dengan imbalan berupa bagi hasil (nisbah) yang besarnya ditentukan berdasarkan komposisi kekayaan yang digabungkan dan telah disepakati

⁵⁷ *Ibid*, h. 106.

⁵⁸ Mardani, “*Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*”, (Jakarta: Kencana, 2017), h. 115.

sebelumnya.⁵⁹ Hal ini berarti bahwa perusahaan asuransi syariah menginvestasikan dananya kepada perusahaan-perusahaan yang telah memiliki sebagian modal, tetap modal yang dimilikinya itu tidak cukup untuk menjalankan usaha atau bisnisnya.⁶⁰

2.5 Keputusan Konsumen

2.5.1 Pengertian Proses Keputusan Konsumen

Proses pengambilan keputusan merupakan proses psikologis dasar yang memainkan peranan penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian. Titik awal untuk memenuhi perilaku konsumen adalah model rangsangan-tanggapan. Pemasar bertugas untuk memahami apa yang terjadi dalam kesadaran konsumen antara datangnya rangsangan luar dan keputusan pembelian akhir.⁶¹

Proses keputusan konsumen bukanlah berakhir dengan pembelian, namun berlanjut hingga pembelian tersebut menjadi pengalaman bagi konsumen dalam menggunakan produk yang dibeli tersebut. Pengalaman itu akan menjadi bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan pembelian di masa depan.⁶²

Di antara tahap evaluasi alternatif dan keputusan pembelian terhadap minat membeli awal, yang mengukur kecenderungan pelanggan untuk melakukan suatu tindakan tertentu terhadap produk secara keseluruhan.⁶³

⁵⁹ Junaidi Abdullah, "Akad-Akad di dalam Asuransi Syariah" Jurnal: Vol. 1, No. 1 (Maret 2018), h. 22.

⁶⁰ Yadi Janwari, "Lembaga Keuangan Syariah", (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2015), h. 82.

⁶¹ Indah Wahyu Utami, *Perilaku Konsumen: Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian*, (Surakarta: CV PUSTAKA BENGAWAN, 2017), h. 82.

⁶² *Ibid*, h. 82.

⁶³ *Ibid*, h. 82.

Lima perananan yang secara umum terlibat dalam proses pengambilan keputusan pembelian barang/jasa:⁶⁴

- a. Pemrakarsa (*initiator*) : Orang yang pertama kali menyarankan ide untuk membeli barang atau jasa.
- b. Pembawa pengaruh (*influencer*) : Orang yang memiliki pandangan atau nasihat yang mempengaruhi keputusan pembelian.
- c. Pengambilan keputusan (*decider*) : Orang yang menentukan keputusan pembelian.
- d. Pembeli (*buyer*) : Orang yang melakukan pembelian secara nyata.
- e. Pemakaian (*user*) : Orang yang mengkonsumsi dan menggunakan barang atau jasa yang dibeli.

2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen

Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi perilaku konsumen, yaitu sebagai berikut:⁶⁵

- a. Faktor Sosial Budaya

Budaya yang ada dalam sekelompok masyarakat merupakan seperangkat aturan dan cara-cara hidup. Dengan adanya aturan dan cara-cara hidup, anggota dituntut untuk menjalani kehidupan yang serasi. Masyarakat diperkenalkan pada adanya baik-buruk, benar-salah dan adanya harapan-harapan hidup. Dengan aturan seperti itu orang akan mempunyai pijakan bersikap dan bertindak. Budaya adalah dinamis. Budaya secara berkelanjutan berevolusi, meramu gagasan-gagasan lama dengan kemas

⁶⁴ *Ibid*, h. 82.

⁶⁵ M.Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 154 -155

baru dan seterusnya. Suatu area budaya terdiri atas area-area fungsional seperti, ekologi, struktur sosial dan *ideology*.

b. Faktor Psikologis

Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologis utama, yaitu:

- Motivasi — Seseorang memiliki banyak kebutuhan pada waktu tertentu. Beberapa kebutuhan bersifat biogenis; kebutuhan tersebut muncul dari tekanan biologis seperti lapar, haus, tidak nyaman. Kebutuhan yang lain bersifat psikogenis; kebutuhan itu muncul dari tekanan psikologis seperti kebutuhan akan pengakuan, penghargaan, atau rasa keanggotaan kelompok. Kebutuhan akan menjadi motif jika ia didorong hingga mencapai level intensitas yang memadai. Motif adalah kebutuhan yang memadai untuk mendorong seseorang bertindak.
- Persepsi — Persepsi adalah proses yang digunakan individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.
- Pembelajaran — Pembelajaran meliputi perubahan perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Sebagian besar perilaku manusia adalah hasil dari belajar.
- Keyakinan dan Sikap — Keyakinan (*belief*) adalah gambaran pemikiran yang dianut seseorang tentang gambaran sesuatu.

Keyakinan orang tentang produk atau merek mempengaruhi keputusan pembelian mereka.

2.5.3 Proses Keputusan Pembelian Produk

Tahap-tahap yang dilewati pembeli untuk mencapai keputusan membeli melewati lima tahap, yaitu:⁶⁶

a. Pengenalan Masalah

Proses membeli dimulai dengan pengenalan masalah atau kebutuhan. Pembeli merasakan perbedaan antara keadaan nyata dan keadaan yang diinginkan.

b. Pencarian Informasi

Seorang konsumen yang terkait mungkin mencari lebih banyak informasi tetapi mungkin juga tidak. Bila dorongan konsumen kuat dan produk yang dapat memuaskan ada dalam jangkauan, konsumen kemungkinan akan membelinya. Pengaruh relatif dari sumber informasi ini bervariasi menurut produk dan pembeli. Konsumen menerima sebagian besar informasi mengenai produk dari sumber komersial, yang dikendalikan pemasar. Sumber paling efektif cenderung sumber pribadi. penting.

c. Evaluasi Alternatif

Pertama, kita menganggap setiap konsumen melihat produk sebagai kumpulan atribut produk. Kedua, konsumen memberikan tingkat arti penting berbeda terhadap atribut berbeda menurut kebutuhan dan keinginan masing-masing. Ketiga, konsumen mungkin akan mengembangkan satu keyakinan

⁶⁶ Indah Wahyu Utami, *Perilaku Konsumen: Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian*, (Surakarta: CV PUSTAKA BENGAWAN, 2017), h. 83-85.

merek mengenai dimana posisi setiap merek pada setiap atribut. Keempat, harapan kepuasan produk total konsumen akan bervariasi pada tingkat atribut yang berbeda. Kelima, konsumen sampai pada sikap terhadap merek berbeda lewat beberapa prosedur evaluasi. Ada konsumen yang menggunakan lebih dari satu prosedur evaluasi, tergantung pada konsumen dan keputusan pembelian.

Bagaimana konsumen mengevaluasi alternatif barang yang akan dibeli tergantung pada masing-masing individu dan situasi membeli spesifik. Dalam beberapa keadaan, konsumen menggunakan perhitungan dengan cermat dan pemikiran logis. Pada waktu lain, konsumen yang sama hanya sedikit mengevaluasi atau tidak sama sekali; mereka membeli berdasarkan dorongan sesaat atau tergantung pada intuisi. Kadang-kadang konsumen mengambil keputusan membeli sendiri; kadang-kadang mereka bertanya pada teman, petunjuk bagi konsumen, atau wiraniaga untuk member saran pembelian.

d. Keputusan Membeli

Pada umumnya, keputusan membeli konsumen adalah membeli merek yang paling disukai, tetapi dua faktor dapat muncul antara niat untuk membeli dan keputusan untuk membeli. Faktor pertama adalah sikap orang lain, yaitu pendapat dari orang lain mengenai harga, merek yang akan dipilih konsumen. Faktor kedua adalah faktor situasi yang tidak diharapkan, harga yang diharapkan dan manfaat produk yang diharapkan.

e. Tingkah Laku Pasca Pembelian

Tahap dari proses keputusan pembelian, yaitu konsumen mengambil tindakan lebih lanjut setelah membeli berdasarkan pada rasa puas atau tidak puas. Bila produk tidak memenuhi harapan, konsumen merasa tidak puas, bila melebihi harapan konsumen akan merasa puas. Semakin besar antara kesenjangan harapan dan prestasi, semakin besar ketidakpuasan konsumen. Hal ini menunjukkan pembeli membuat pernyataan yang jujur mengenai prestasi produknya sehingga pembeli akan puas.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Sejarah dan Gambaran Umum Asuransi Prudential

Prudential PLC (*Public Limited Company*) merupakan perusahaan jasa keuangan terkemuka asal Inggris yang berdiri sejak tahun 1848. Prudential plc memiliki tujuan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan mereka dan keluarga dengan cara menyediakan produk-produk untuk mengatasi resiko keuangan yang dipilih. Di Asia, Prudential telah memiliki pengalaman lebih dari 86 tahun dengan dibukanya unit bisnis prudential pertama di Malaysia. Kantor regional Prudential di Asia adalah Prudential Corporation Asia (PCA) di Hongkong yang didirikan tahun 1994. Kini Prudential di Asia telah berhasil menjadi salah satu grup perusahaan asuransi jiwa terdepan di Asia dengan operasi asuransi jiwa dan pengelolaan dana di 11 negara, yaitu Cina, Filipina, Honkong, India, Indonesia, Korea, Malaysia, Singapura, Taiwan, Thailand, dan Vietnam.⁶⁷

Didirikan pada tahun 1995, PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari Grup yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia.⁶⁸

Sejak peluncuran produk asuransi terkait investasi (unit link) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori

⁶⁷ Oktia Tamara, Skripsi: "*Pengaruh Harga Premi dan Citra Merek Terhadap Keputusan Nasabah Berasuransi Syariah (Studi pada Asuransi Syariah Prudential Cabang Lampung)*", (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019), h. 67.

⁶⁸ <https://www.prudential.co.id/id/about-prudential-indonesia/> di akses pada 01 Februari 2021 pukul 07.32 WIB.

produk tersebut di Indonesia. Prudential Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan keuangan para nasabahnya di Indonesia.

Prudential Indonesia juga telah mendirikan unit bisnis Syariah sejak tahun 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya. Sampai dengan 31 Desember 2019, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Sekitar 2 juta nasabah dilayani oleh lebih dari 260.000 tenaga pemasar berlisensi di 383 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh nusantara termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam, dan Bali.⁶⁹

3.2 Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi *Agency* sehat, solid dan kuat melalui *support* kantor pemasaran mandiri yang terintegrasi dengan pengelolaan yang professional.

b. Misi Prudential

Menjadi perusahaan Jasa Keuangan Ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan sempurna, produk berkualitas, tenaga pemasaran profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan.

⁶⁹ *Ibid.*

Empat Pilar Misi

Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Misi, PT Prudential Life Assurance memiliki Empat Pilar, yaitu fondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan-perusahaan lain. Berikut ini adalah Empat Pilar:

- Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik

Untuk memberikan yang terbaik dan memperbaiki kemampuan untuk mendapatkan hasil yang terbaik pula.

- Organisasi yang memberikan kesempatan belajar

Memberikan kesempatan kepada setiap orang di perusahaan untuk mendapatkan pengetahuan, keahlian dan pengembangan pribadi melalui berbagi training.

- Bekerja sebagai suatu keluarga

Bekerja bergandengan tangan sebagai satu keluarga besar memperlakukan satu sama lainnya dengan rasa hormat dan penuh kasih untuk menciptakan suasana penuh pengertian.

- Integritas dan Keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan

Komitmen untuk selalu memiliki integritas dalam setiap hal, menyediakan pelayanan terbaik untuk nasabah, menghargai setiap orang dengan adil berdasarkan nilai tambah bisnis, berkomunikasi dengan jelas dan memberikan pendapatan penghasilan yang baik ke setiap orang (tanpa diskriminasi).

3.3 Nilai Syariah pada Asuransi Syariah Prudential

Perbedaan utama antara Asuransi Jiwa Syariah dan Asuransi Jiwa Konvensional terletak pada konsep dasar dan cara pengelolaan dana yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Asuransi Jiwa Syariah adalah asuransi yang didasari prinsip saling tolong menolong dan melindungi diantara para peserta melalui kontribusi ke *Dana Tabarru*, yaitu kumpulan dana kebajikan dari uang kontribusi para peserta Asuransi Jiwa Syariah yang setuju untuk saling bantu bila terjadi risiko di antara mereka. Dana ini kemudian dikelola sesuai prinsip Syariah dan di bawah pengawasan Dewan Syariah untuk menghadapi resiko tertentu.⁷⁰

Bila terjadi risiko terhadap peserta, santunan asuransi akan dibayarkan dari *Dana Tabarru*. Konsep ini juga dikenal sebagai *risk sharing*. Sementara, dalam Asuransi Jiwa Konvensional, Nasabah membayarkan sejumlah premi atas proteksi yang dibelinya ke perusahaan asuransi. Bila terjadi risiko atas Nasabah, perusahaan asuransi jiwa akan memberikan sejumlah santunan asuransi. Konsep ini juga dikenal sebagai *risk transferring*.⁷¹

Ada beberapa perbedaan mendasar antara Asuransi Jiwa Syariah dan Asuransi Jiwa Konvensional dari segi kontrak, kepemilikan dana, *surplus underwriting*, pengelolaan investasi dan pengawasan asuransi. Dalam Asuransi Jiwa Syariah, ada beberapa jenis transaksi yang harus dihindari yaitu *gharar* atau ketidakpastian, *riba* atau tambahan dan *maysir* atau judi. Jadi dana nasabah pada

⁷⁰ <https://www.prudential.co.id/id/syariah-product-list/>. Diakses tanggal 05 Februari 2022

⁷¹ *Ibid.*

Asuransi Jiwa Syariah khususnya unit link, tidak akan diinvestasikan pada hal-hal yang bertentangan dengan syariat Islam.⁷²

3.4 Keunggulan Asuransi Syariah Prudential

Setiap produk asuransi masing-masing memiliki keunggulan sendiri. Secara umum, dapat dilihat bahwa keunggulan dari Asuransi Syariah Prudential adalah sebagai berikut:⁷³

- a. Premi murah dan bisa disesuaikan dengan kemampuan finansial.
- b. Terdapat banyak pilihan investasi yang bisa dipilih untuk menempatkan dana kita.
- c. Pengelolaan dana investasi lebih professional dan terukur, sehingga meminimalkan risiko kerugian atas penempatan investasi
- d. Memiliki banyak produk tambahan yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan kita
- e. Pertumbuhan investasi lebih stabil untuk jangka panjang
- f. Pembayaran biaya kesehatan *cashless* di tiga negara (Indonesia, Malaysia, Singapore)⁷⁴
- g. Memberikan santunan meninggal dunia⁷⁵
- h. Nasabah berhak mendapatkan manfaat 10-50% jika tidak ada klaim⁷⁶

⁷² *Ibid.*

⁷³ <https://indoasuransi.com/kelebihan-dan-kekurangan-asuransi-prudential>. Diakses tanggal 05 Februari 2022.

⁷⁴ <https://www.idxchannel.com/syariah/berikut-7-rekomendasi-perusahaan-asuransi-syariah-bumn-dan-swasta-di-indonesia>. Diakses tanggal 05 Februari 2022.

⁷⁵ *Ibid.*

⁷⁶ *Ibid.*

3.5 Produk – Produk Syariah PT Prudential Life Assurance

Terdapat beberapa jenis produk dalam Asuransi Syariah Prudential, yaitu sebagai berikut:⁷⁷

a. PRUPersonal Accident Death & Disablement Syariah

PRUPersonal Accident Death Disablement Syariah merupakan perlindungan risiko kecelakaan sesuai prinsip syariah. PRUPersonal Accident Death & Disablement Plus Syariah memberikan manfaat tambahan sesuai prinsip syariah atas resiko kecelakaan secara menyeluruh. Selain memberikan santunan meninggal dunia karena kecelakaan, juga memberikan pembayaran dari persentase santunan asuransi apabila mengalami kehilangan fungsi anggota tubuh secara total, tetap dan tidak dapat dipulihkan sebagai akibat dari kecelakaan.

b. PRUProtection Syariah

PRUProtection Syariah merupakan Produk Asuransi Jiwa Pembiayaan Kumpulan dari PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) bagi Nasabah Pemegang Polis, dengan pembayaran kontribusi secara sekaligus. PRUProtection Syariah diletakkan pada produk pembiayaan sesuai dengan pilihan Nasabah Pemegang Polis. Produk ini memberikan manfaat dalam hal peserta yang diasuransikan meninggal dunia dalam masa kepesertaan, maka pengelola akan membayarkan sebesar 100% (seratus persen) dari santunan asuransi kepada pemegang polis.

⁷⁷ <https://www.prudential.co.id/id/syariah-product-list/>. Diakses tanggal 05 Februari 2022.

c. PRULink Syariah Investor Account

PRULink Syariah Investor Account merupakan produk asuransi jiwa Syariah yang dikaitkan dengan investasi dengan pembayaran kontribusi satu kali yang menawarkan berbagai pilihan dana investasi PRULink Syariah. Di samping mendapatkan proteksi hasil investasi, produk ini juga akan memberikan perlindungan yang komprehensif terhadap risiko kematian atau risiko menderita cacat total dan tetap. Produk ini memberikan keleluasaan bagi Pemegang Polis untuk memilih investasi yang memungkinkan tingkat pengembalian investasi yang baik di jangka panjang, sesuai dengan kebutuhan dan pilihan dana investasi nasabah.

d. PRUSolusi Sehat Syariah

PruSolusi Sehat Syariah merupakan perlindungan kesehatan dengan pembayaran manfaat sesuai tagihan. PRUSolusi Sehat Syariah adalah sebuah produk Asuransi Kesehatan Diri yang memberikan perlindungan tidak hanya di Indonesia, tapi juga dengan jangkauan internasional sesuai standar pelayanan Prudential Indonesia yang sudah melindungi jutaan nasabahnya.

e. PRUCrisis Cover Benefit Plus Syariah 61

PRUCrisis Cover Benefit Plus Syariah 61 merupakan produk asuransi tambahan yang memberikan perlindungan komprehensif atas 61 penyakit kritis stadium akhir sesuai dengan prinsip syariah.

f. PRUAman Syariah

PRUAman Syariah merupakan produk Asuransi Jiwa Pembiayaan Kumpulan Syariah dari PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia)

bagi nasabah Lembaga Keuangan, dengan pembayaran Kontribusi Tunggal. PRUAman Syariah dilekatkan pada produk pembiayaan sesuai dengan pilihan nasabah Lembaga Keuangan yang bersangkutan.

g. PRULink Syariah Care

PRULink Syariah Care merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi unit Link yang memberikan perlindungan asuransi jiwa syariah sekaligus keuntungan berinvestasi yang sesuai dengan prinsip Syariah. Produk Asuransi Jiwa Syariah dikaitkan dengan Investasi yang memberikan perlindungan komprehensif terhadap risiko meninggal dunia sampai usia 99 tahun dan cacat total & tetap sampai usia 70 tahun.

h. PRUHospital & Surgical Cover Plus Syariah

PRUHospital & Surgical Cover Plus Syariah merupakan produk asuransi tambahan yang dapat menjadi solusi atas pembayaran biaya kesehatan ketika menjalani perawatan di rumah sakit dan dihadapkan pada biaya perawatan yang cukup besar. PRUHospital & Surgical Cover Plus Syariah memberikan manfaat penggantian biaya perawatan, *Intensive Care Unit* (ICU), dan tindakan pembedahan sesuai dengan manfaat yang diambil, selama peserta yang diasuransikan menjalani perawatan dirumah sakit. PRUHospital & Surgical Cover Plus Syariah juga memberikan manfaat lain untuk biaya akomodasi bagi pendamping di rumah sakit untuk peserta utama yang diasuransikan berusia dibawah 15 tahun sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Program asuransi kesehatan PRUHospital & Surgical Cover Plus

Syariah memberikan dukungan financial saat terjadi sakit, sampai usia peserta utama yang diasuransikan 55 tahun, 65 tahun atau 75 tahun.

i. Reducing Term Assurance Syariah

Reducing Term Assurance Syariah memberikan manfaat & perlindungan atas pembiayaan yang diajukan oleh nasabah kepada Bank BCA Syariah. RTA Syariah merupakan produk Asuransi Jiwa Pembiayaan Kumpulan dari PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) bagi Nasabah Pemegang Polis, dengan pembayaran Kontribusi secara sekaligus. RTA Syariah dilekatkan pada produk pembiayaan sesuai dengan pilihan Nasabah Pemegang Polis.

j. PRUPersonal Accident Death & Disablement Plus Syariah

PRUPersonal Accident Death & Disablement Plus Syariah memberikan manfaat tambahan sesuai prinsip syariah atas resiko kecelakaan secara menyeluruh. Produk asuransi tambahan yang memberikan sejumlah Santunan Asuransi apabila Peserta Utama Yang Diasuransikan mengalami Meninggal dunia karena kecelakaan, Cacat total dan tetap karena kecelakaan, Patah tulang kompleks karena kecelakaan, Luka bakar karena kecelakaan.

k. PRUJuvenile Crisis Cover Syariah

PRUJuvenile Crisis Cover Syariah merupakan produk inovatif - yang pertama di Indonesia yang menyediakan perlindungan penyakit kritis yang diderita pada usia anak-anak. PRUJuvenile Crisis Cover Syariah memberikan perlindungan terhadap 32 jenis penyakit kritis seperti kanker, kawasaki, penyakit tangan-kaki-mulut dengan komplikasi berat dan lain-lain.

l. PRUMed Cover Syariah

PRUMed cover syariah memberikan proteksi berupa tunjangan harian rawat inap, ICU & pembedahan saat menjalani rawat inap di rumah sakit. Program asuransi kesehatan PRUMed cover syariah memberikan proteksi sampai usia Peserta Yang Diasuransikan 55 tahun atau 65 tahun (ulang tahun sebenarnya). Memberikan manfaat ganda untuk Rawat Inap karena kecelakaan di luar negeri.

m. PRUTotal & Permanent Disablement Syariah

Asuransi Tambahan PRUTotal & Permanent Disablement Syariah merupakan produk asuransi tambahan yang memberikan manfaat terhadap risiko cacat total dan tetap akibat kecelakaan atau penyakit.

n. PRUTotal Critical Protection Syariah (PRUTop Syariah)

Melihat banyaknya penyakit atau kondisi kritis yang bermunculan Prudential Indonesia saat ini mengeluarkan produk Asuransi Tambahan Pertama yang memberikan tambahan perlindungan atas kondisi/penyakit berdasarkan pada perawatan dan tindakan medis yang dilakukan, dan juga ketidakmampuan dalam menjalankan aktivitas yaitu Asuransi tambahan PRUTotal Critical Protection, yang memberikan perlindungan atas risiko terkena penyakit-penyakit baru yang akan muncul di kemudian hari.

o. PRULink Syariah Edu Protection

PRULink syariah edu protection hadir sebagai inovasi produk asuransi terkait investasi yang memberikan santunan dana setiap bulannya saat risiko terjadi, serta melindungi dana pendidikan di masa depan.

p. PRUPayor Syariah 33/PRUSpouse Payor Syariah 33/ PRUParent Payor Syariah 33

Pembebasan pembayaran kontribusi untuk kondisi kritis. Jika Peserta Utama Yang Diasuransikan dan Tambahan (suami/istri atau ayah/ibu dari Tertanggung) didiagnosa salah satu dari 33 kondisi kritis, mengalami cacat total dan tetap atau meninggal dunia, maka Kami akan membayarkan Kontribusi Berkala dan Top-up Kontribusi Berkala (PRUsaver syariah). Selama Kami membayarkan Premi Berkala dan Top-up Premi Berkala (PRUsaver syariah), Pemegang Polis dibebaskan dari kewajiban tersebut. Untuk PRUparent payor syariah 33, terdapat pilihan pertanggungungan untuk Ayah saja atau Ibu saja dan Ayah dan/atau Ibu.

q. PRUEarly Stage Payor Syariah / PRUEarly Stage Spouse Payor Syariah/ PRUEarly Stage Parent Payor Syariah

PRUEarly stage payor syariah, PRUEarly stage spouse payor syariah dan PRUEarly stage parent payor syariah merupakan proses perawatan kondisi kritis sejak dini (jika terjadi risiko), sehingga Anda dapat fokus pada perawatan tersebut. Prudential Indonesia menjadi yang pertama di pasar dengan menghadirkan PRUEarly stage payor syariah, PRUEarly stage spouse payor syariah dan PRUEarly stage parent payor syariah untuk memastikan manfaat asuransi Anda, pasangan (Suami/Istri) dan/atau orang tua Anda.

r. PRULink Term Syariah

PRULink Term Syariah merupakan manfaat tambahan yang diberikan kepada peserta utama jika meninggal dunia sebelum berakhirnya masa

asuransi PRULink term syariah. PRULink Term Syariah memberikan asuransi tambahan perlindungan atas risiko meninggal dunia.

s. PRUEarly Stage Crisis Cover Plus Syariah

PRUEarly Stage Crisis Cover Plus Syariah memberikan bantuan biaya pengobatan kondisi kritis, secepatnya setelah Anda menerima diagnosa. PRUEarly stage crisis cover plus syariah memberikan perlindungan atas 112 kondisi kritis (memenuhi kriteria tabel pertanggungan kondisi kritis pada Polis) yang terbagi dalam 3 stadium (awal, menengah dan akhir) dan manfaat tambahan untuk 7 kondisi kritis (memenuhi kriteria tabel pertanggungan kondisi kritis pada Polis), anggota gerak tubuh (quadriplegia) total sebagai akibat dari cedera tulang punggung

t. PRULink Syariah Assurance Account

PRULink syariah assurance account adalah produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi yang memberikan perlindungan sekaligus potensi mendapatkan hasil investasi yang sesuai dengan kebutuhan dan pilihan dana investasi nasabah yang juga dirancang untuk memberikan fleksibilitas yang dapat memenuhi kebutuhan dalam setiap tahapan kehidupan anda sesuai dengan prinsip syariah.

u. Mortgage Reducing Term Assurance Syariah

Mortgage Reducing Term Assurance Syariah adalah asuransi jiwa yang memberikan perlindungan atas pinjaman KPR dengan manfaat pembayaran sisa pinjaman. Mortgage Reducing Term Assurance Syariah membayarkan sejumlah uang pertanggungan yang akan digunakan untuk membayarkan

sisanya KPR yang belum terbayar oleh peserta, apabila peserta meninggal dunia dalam masa kepesertaan, sesuai Tabel Penurunan Uang Pertanggung-janaan dan manfaat pengembalian premi jika Tertanggung melunasi pinjaman yang dilakukan sebelum akhir periode.

v. PRUPrime Healthcare Plus Syariah

PRUPrime Healthcare Syariah merupakan produk Asuransi Tambahan unggulan berbasis syariah sesuai dengan prinsip universal asuransi jiwa syariah yaitu saling berbagi risiko dan saling membantu. PRUPrime Healthcare Plus Syariah memberikan perlindungan komprehensif tidak hanya di Indonesia, tapi juga hingga seluruh dunia sesuai standar pelayanan Prudential Indonesia.

w. PRULink Syariah Generasi Baru

PRULink syariah generasi baru adalah produk asuransi jiwa terkait investasi (unit link) dengan prinsip syariah yang memberikan perlindungan berupa Santunan Asuransi apabila Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia hingga usia 99 tahun dan dikaitkan dengan investasi.

x. PRUCritical Hospital Cover Syariah

PRUCritical Hospital Cover Syariah merupakan asuransi tambahan Prucritical hospital cover syariah yang hadir sebagai solusi untuk memberikan perlindungan komprehensif atas Perawatan Kondisi Kritis dari sejak Evaluasi Medis hingga Pemulihan, dengan jangkauan bahkan hingga ke Luar Negeri.

y. PRUWaiver Syariah 33 / PRUSpouse Waiver Syariah 33

Pada asuransi tambahan PRUwaiver syariah 33/spouse waiver syariah 33, PT Prudential Life Assurance akan meneruskan pembayaran Kontribusi Dasar jika Peserta Yang Diasuransikan Utama/Peserta Yang Diasuransikan Tambahan (suami/istri dari Peserta Utama Yang Diasuransikan) menderita salah satu dari 33 kondisi kritis (memenuhi kriteria tabel pertanggungan kondisi kritis pada Polis) atau mengalami cacat total dan tetap sebelum berusia 70 tahun atau meninggal dunia sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih.

3.6 Deskripsi Responden dalam Penelitian

Dalam penelitian ini melibatkan 6 orang responden yang memiliki jenis kelamin, usia dan pekerjaan yang berbeda-beda. Berikut ini adalah profil dari responden yang dapat menggambarkan secara jelas tentang kondisi dari responden:

Tabel 3.1

Data Informan berdasarkan jenis kelamin, Usia dan Pekerjaan

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1.	Sulfah Ismaini	Perempuan	35 Tahun	Wiraswasta
2.	Musriani S.Pd	Perempuan	45 Tahun	Karyawan PTP
3.	Muhammad Thahir	Laki-laki	50 Tahun	Karyawan PTP
4.	Nurul Hidayah	Perempuan	48 tahun	Wiraswasta
5.	Zulfahmi	Laki-laki	45 Tahun	Wiraswata
6.	Muslem	Laki-laki	40 Tahun	Wiraswasta

Sumber: Hasil wawancara 23 Maret 2021

3.7 Persepsi Masyarakat Terhadap Asuransi Syariah

3.7.1 Seleski Persepsi

a. Motif Masyarakat Terhadap Keputusan Menggunakan Asuransi Syariah

Motif adalah kebutuhan yang memadai untuk mendorong seseorang bertindak. Masyarakat memiliki motif atau alasan dalam pengambilan keputusannya yang didasari pada kebutuhan, keinginan dan minat.

Seperti yang dikatakan oleh ibu Sulfah Ismaini, motif beliau menggunakan asuransi didasarkan atas kesadaran dan keinginan dari diri sendiri, beliau merasa memerlukan asuransi yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan untuk menghadapi resiko mendatang, beliau mengatakan:

“Sebelumnya saya memang ingin menggunakan asuransi dan memang sedang cari cari asuransi yang cocok, kebetulan teman saya ada yang jadi agen asuransi kan jadi saya hubungi dia dan kebetulan asuransi yang ditawarkan teman saya ini cocok dengan kemampuan dan kebutuhan saya dan saya juga merasa percaya dengan asuransi ini. Sebelum-sebelumnya juga ada ya pihak asuransi lain dan juga bank menelpon untuk menawarkan produk asuransinya tapi menurut saya kurang jelas dan saya merasa kurang tertarik dengan produk yang ditawarkan.”⁷⁸

Namun berbeda dengan yang disampaikan oleh bapak Muslem, beliau mengatakan:

“Alasan saya pakai asuransi ini karena penjelasan dari agennya yang menjelaskan manfaat yang bisa didapat kalau pakai asuransi ini dan pentingnya punya proteksi untuk masa depan kita, dari situ saya berfikir kalau memang ada baiknya pakai asuransi, itung itung untuk masa depan kita juga nanti, karena ke depannya kan tidak pasti dan kita juga tidak tau apa yang bisa terjadi, jadi saya rasa perlu untuk jaga-jaga”⁷⁹

⁷⁸ Sulfah Ismaini, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 23 Maret 2021

⁷⁹ Muslem, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara melalui telepon, tanggal 9 April 2021

Hal yang hampir sama dikatakan ibu Nurul Hidayah, beliau mengatakan:

“awalnya dari agen tadi, dia jelaskan ada keuntungan investasi dan apa aja manfaat dari ikut asuransi ini, dia juga memberitahu produk apa yang kira-kira cocok dan sesuai kebutuhan saya, dari penjelasannya saya merasa kalau kita butuh juga ikut asuransi ini, yauda jadi saya ikut asuransi. Sebelumnya saya merasa gak terlalu penting ya ikut asuransi, setelah diberi penjelasan sama agennya saya merasa kita perlu juga untuk berasuransi karna kita kan gak tahu pasti gimana kedepannya, jadi untuk mengecilkan resiko ada bagusnya ikut asuransi ini, karena kan juga sekalian menabung”⁸⁰

Pernyataan yang hampir sama dipaparkan oleh bapak Muhammad Thahir, beliau mengatakan:

“saya tertarik menggunakan asuransi ini karena penjelasan dari agen yang datang kerumah saya, dia menawarkan produk-produk asuransi dan menjelaskan gimana manfaat dan pentingnya berasuransi. Dari situ saya tertarik dengan produk yang ditawarkan seperti asuransi kesehatan, jiwa dan ada lain-lain lagi. Karena kita kan juga gak selalu sehat dan gak tau apa yang bisa saja terjadi kedepannya.”⁸¹

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa motif informan menggunakan asuransi syariah dikarenakan penjelasan agen tentang manfaat yang bisa didapatkan dengan menggunakan asuransi dan informan juga merasa dengan menggunakan asuransi maka dapat meminimalisir resiko yang ada di masa depan. Agen juga menyesuaikan produk yang ditawarkan dengan kebutuhan dan kemampuan mereka, sehingga informan merasa tertarik untuk menggunakan asuransi syariah.

⁸⁰ Nurul Hidayah, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 11 April 2021.

⁸¹ Muhammad Thahir, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 11 April 2021

Hal yang hampir sama dikatakan oleh beberapa informan lainnya, mereka menggunakan asuransi karena tertarik dengan penjelasan agen tentang manfaat yang didapatkan apabila menggunakan asuransi. Seperti dikatakan oleh bapak Zulfahmi, beliau mengatakan:

“saya menggunakan asuransi syariah ini karena tadi sebelumnya teman saya yang menyarankan dan penjelasan dari agen asuransi syariah tentang manfaat untuk masa depan yang bisa kita dapatkan dengan pakai asuransi ini membuat saya tertarik dan terbuka pikiran saya untuk berasuransi. Dulu saya merasa kurang penting, tapi setelah dijelaskan sama agennya saya jadi merasa kalau berasuransi itu penting untuk perlindungan di masa depan karena kita juga kan gak tahu apa yang bisa terjadi, ada baiknya untuk berjaga-jaga dan walaupun nantinya terjadi suatu hal, saya sebagai suami sudah merasa tenang karena saya bisa meninggalkan warisan di asuransi ini untuk keluarga saya.”⁸²

Pernyataan yang hampir sama juga dikatakan ibu Musriani, S.Pd, beliau mengatakan:

“Alasan saya menggunakan asuransi ini karena ajakan dari agen asuransi yang kebetulan saudara saya tadi, dia memotivasi saya untuk ikut asuransi dan menjelaskan tentang manfaat dari asuransi tadi jadi saya tertarik dan ingin mencoba untuk berasuransi karena kalau dipikir-pikir juga sekalian kita menabung untuk masa depan”⁸³

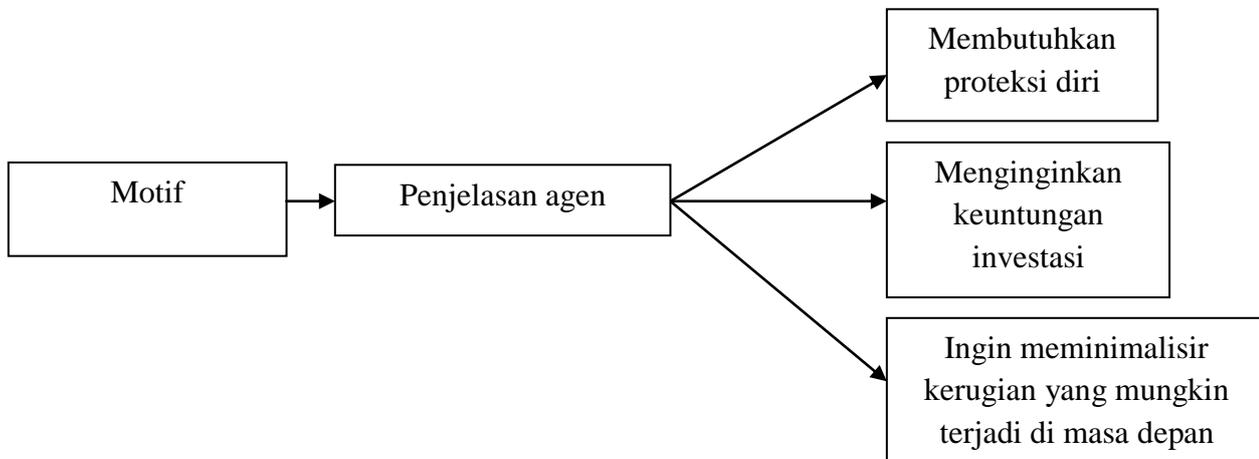
Berdasarkan wawancara terhadap informan diatas, motif mereka menggunakan asuransi karena saran dari orang terdekat, seperti teman yang kenal dengan agen atau saudara yang kebetulan agen asuransi, sama seperti wawancara sebelumnya alasan informan tertarik menggunakan asuransi dikarenakan manfaat yang dijabarkan oleh agen apabila menggunakan asuransi sehingga hal tersebut memotivasi mereka untuk menggunakan asuransi.

⁸² Zulfahmi, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara melalui telepon, tanggal 10 April 2021

⁸³ Musriani S.Pd, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 24 Maret 2021

Berdasarkan hasil wawancara terhadap keseluruhan informan dapat disimpulkan bahwa motif informan menggunakan asuransi karena penjelasan agen tentang manfaat yang didapatkan dengan berasuransi, dimana manfaat tersebut membuat informan memiliki kesadaran bahwa mereka membutuhkan proteksi diri, ingin meminimalisir kerugian yang mungkin terjadi dimasa depan serta menginginkan keuntungan investasi, dan manfaat tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan informan. Produk yang ditawarkan juga disesuaikan dengan kemampuan informan. Sebagian besar dari informan menggunakan asuransi syariah karena ajakan dari agen terkait manfaatnya, sedangkan hanya sebagian kecil informan yang memiliki kesadaran dan keinginan sendiri untuk menggunakan asuransi. Dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa agen memiliki peranan yang sangat penting dalam memotivasi informan untuk menggunakan asuransi syariah.

Gambar 3.1
Seleksi Persepsi



Dari penelitian ini ditemukan bahwa ada 3 unsur yang membentuk motif informan terhadap asuransi syariah yang kemudian hal tersebut disinyalir mengarah pada persepsi. Informan mengatakan bahwa motif mereka menggunakan asuransi yaitu karena penjelasan agen tentang pentingnya berasuransi sehingga informan merasa membutuhkan proteksi diri, ingin meminimalisir kerugian yang kemungkinan terjadi di masa depan dan menginginkan keuntungan investasi. Hal ini sejalan dengan teori yang dikembangkan oleh Adler & Rodman dimana motif didasari atau didorong oleh kebutuhan, keinginan dan minat seseorang. Hal ini juga sesuai dengan teori Nitisemito yang mana motif pembeli merupakan segala sesuatu yang melatarbelakangi dan mempengaruhi seseorang untuk melakukan sesuatu atau membeli barang, serta menjelaskan alasan dilakukannya pembelian.

Dari sisi penelitian terdahulu, beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa motif juga berperan dalam membentuk persepsi dan keputusan masyarakat menggunakan asuransi syariah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang diteliti oleh Maya Kurniasari di Cirebon, yang menyatakan bahwa motif atau alasan masyarakat berasuransi karena ingin mendapatkan proteksi dan selain ingin mendapat dana ketika sakit nasabah juga ingin mendapat keuntungan lain yaitu keuntungan investasi dari premi yang dibayar setiap bulannya. Senada dengan itu adalah penelitian yang dilakukan oleh Zamhril di Jambi, dimana motif atau alasan masyarakat menggunakan asuransi syariah karena kegunaan produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan masyarakat berpikir lebih kepada masa depan anak-anak mereka dan meminimalisir resiko apabila terjadi sesuatu dengan keluarga dan terdapat keinginan menggunakan produk asuransi. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dendo Abda'u di Binjai Timur, dengan hasil yang diperoleh adalah alasan masyarakat berminat terhadap asuransi syariah yaitu reputasi yang baik mencerminkan kualitas dan kuantitas produk syariah. Sehingga semakin baik reputasi asuransi syariah maka akan menjadi daya tarik masyarakat untuk berasuransi.

Meski penelitian terdahulu sama atau prokontra namun dapat ditarik sebuah garis kesimpulan bahwa penelitian ini cenderung mendukung penelitian yang mengatakan bahwa motif informan menggunakan asuransi karena terdapat beberapa manfaat yang didapatkan seperti proteksi diri, meminimalisir resiko di masa mendatang dan keuntungan investasi.

Maka berdasarkan penelitian ini peneliti memprediksikan jika Prudential menggalakkan lagi promosi terkait manfaat dan pentingnya berasuransi maka dimungkinkan akan lebih banyak lagi masyarakat yang kemudian termotivasi untuk menggunakan jasa Prudential dan seandainya Prudential menjanjikan manfaat-manfaat yang lebih dari sekarang dengan premi yang terjangkau maka dimungkinkan akan lebih meningkatkan lagi keinginan masyarakat untuk menggunakan Asuransi Syariah Prudential.

3.7.2 Organisasi

a. Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asuransi Syariah

Pengetahuan pada dasarnya berkaitan dengan pikiran manusia. Oleh karena itu, pengetahuan dihasilkan melalui proses pemikiran, interpretasi dan inisiasi yang dilakukan oleh seseorang yang telah menerima data dan informasi.⁸⁴

Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki oleh konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.⁸⁵

Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Setiap orang pasti memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda.⁸⁶ Dimana pembahasan ini akan

⁸⁴ Nurul Indarti & Dhiani Dyahjatmayanti, “*Manajemen Pengetahuan: Teori dan Praktik*”, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), h. 14.

⁸⁵ Rini Dwiastuti,dkk, “*Ilmu Perilaku Konsumen* ”, (Malang: UB Press, 2012), h. 110.

⁸⁶ Ema Yunita: “*Analisis Faktor Persepsi Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Cabang Takengon* ”, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020), h. 87.

mengarah pada pengetahuan dan pemahaman informan tentang asuransi syariah prudential dan produk digunakan dalam asuransi syariah.

Seperti yang dikatakan oleh bapak Muhammad Thahir, beliau mengatakan :

“kalau prudential yang syariah ini kan gak ada ribanya, sesuai sama syariah Islam juga, undang undang syariah nya pun juga jelas ya. Jadi saya sendiri merasa tenang kalau pakai yang syariah. Dan produk nya juga banyak bisa disesuaikan sama kemampuan kita. Untuk produknya saya mengambil produk prulink syariah yang untuk kesehatan, perlindungan hari tua dan ada satu perlindungan lagi tapi saya lupa. Kalau untuk produk lainnya sepertinya banyak ya yang tersedia, saya pernah juga dikasih tau tapi gak terlalu ingat apa saja produknya. Kalau akad yang digunakan ini akad wakalah bil ujah, tapi saya kurang tahu gimana akadnya itu”⁸⁷

Peneliti juga mewawancarai bapak Zulfahmi, beliau mengatakan :

“kalau asuransi ini setau saya sistemnya itu sesuai dengan syariah dan termasuk asuransi yang bagus juga ya di Indonesia, di awasi sama DPS, banyak juga penghargaan untuk asuransi prudential ini ya setau saya jadi saya merasa percaya berasuransi disini. Saya mengambil produk dengan perlindungan jiwa dan kesehatan, untuk nama produknya kayaknya prulink syariah. Kalau produk-produk yang lain itu biasanya ada seperti asuransi pendidikan dan asuransi pekerjaan, saya juga kurang tahu banyak, cuman tahu sekedarnya aja. Akad yang dipakai asuransi setahu saya itu seperti tolong-menolong antar sesama nasabah”⁸⁸

Menurut informan asuransi syariah adalah asuransi yang berlandaskan pada ketentuan syariah Islam dan terbebas dari riba dan Asuransi Prudential merupakan salah satu asuransi yang bagus di Indonesia, memiliki banyak penghargaan serta memiliki Undang-Undang yang jelas sehingga informan merasa tenang dan percaya menggunakan produk Asuransi Syariah Prudential. Informan mengetahui jenis produk dan

⁸⁷ Muhammad Thahir, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 11 April 2021

⁸⁸ Zulfahmi, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara melalui telepon, tanggal 10 April 2021

perlindungan serta akad yang digunakan. Untuk jenis produk lainnya informan hanya mengetahui sekedarnya saja

Peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat lain terkait asuransi syariah, didapatkan jawaban yang hampir sama dari wawancara sebelumnya. Seperti yang dikatakan ibu Sulfah Ismaini, beliau mengatakan:

“menurut saya prudential ini termasuk asuransi yang aman ya untuk digunakan karna saya juga percaya dengan agennya karena kebetulan saya juga kenal orangnya itu memang baik dan juga komunikasi dengan agen selama ini selalu lancar, saya juga sering dapat sms rutin dari prudential tentang informasi asuransinya. Untuk produk yang saya dan suami pake itu prulink yang asuransi jiwa, kecelakaan dan perawatan dirumah sakit. Untuk anak, saya ambil beasiswa pendidikan dan perawatan dirumah sakit. Kalau untuk produk-produk selain yang saya gunakan saya juga kurang tahu karena sudah lupa dan sudah lama juga terakhir kali agen memperkenalkan produk-produknya. Kalau untuk akadnya saya tidak mengetahui dan saya juga tidak tahu kalau ada akadnya”⁸⁹

Pernyataan yang hampir sama dikatakan oleh ibu Musriani S.Pd, beliau mengatakan:

“Kalau asuransi prudential ini setahu saya tata kelola SDM nya bagus ya karena segala urusan lancar lancar aja selama ini dan selama kalau saya ada hal yang kurang jelas saya tanya sama pihak asuransi mereka menjelaskan dan kebetulan agen yang mengajak saya kemarin itu sodara saya jadi saya pun percaya sama dia. Saya mengambil produk prulink syariah yang mana perlindungannya ini berupa beasiswa anak, perawatan dirumah sakit, kecelakaan apabila cacat/lumpuh dan tutup usia. Untuk produk-produk jenis lain saya juga kurang tahu. Kalau akad-akad nya saya kurang tahu karena pihak agen juga kurang menjelaskan pada saat awal memperkenalkan asuransi dan selama ini juga saya rasa kurang sosialisasinya dari pihak asuransi sendiri”⁹⁰

Berdasarkan wawancara terhadap informan diatas dapat disimpulkan bahwa informan menganggap asuransi syariah prudential aman untuk

⁸⁹ Sulfah Ismaini, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 23 Maret 2021

⁹⁰ Musriani S.Pd, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 24 Maret 2021

digunakan dimana informan mengenal agen dan merasa percaya dengan agen serta komunikasi dengan agen juga selalu lancar. Informan merasa tata kelola SDM nya bagus sehingga saat informan mengalami kebingungan maka pihak asuransi menjelaskan dengan semestinya. Informan mengetahui produk yang digunakan serta perlindungan yang didapatkan. Namun informan kurang mengetahui akad yang digunakan dalam asuransi syariah.

Peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat lain terkait Asuransi Syariah Prudential, informan mengetahui sistem bagi hasil yang terdapat pada asuransi syariah dan informan juga mengetahui fitur yang ada pada asuransi yang digunakannya. Namun informan kurang mengetahui akad yang ada di asuransi syariah. Seperti yang dikatakan ibu Nurul Hidayah, beliau mengatakan:

“menurut saya asuransi prudential ini produknya itu bagus dan sesuai dengan yang saya inginkan terus juga ada fitur sms dan aplikasi dari asuransinya jadi kita juga bisa lihat saldo dan keuntungan yang didapat selama ini itu udah berapa. Saya ambil produk prulink syariah, yang mana kita dapat beasiswa anak, perawatan dirumah sakit, tutup usia, dan ada beberapa perlindungan yang lain juga. Produk yang lainnya setau saya ada produk asuransi jiwa, asuransi untuk sakit parah dan kecelakaan juga ada. Untuk akadnya saya kurang tahu.”⁹¹

Peneliti juga mewawancarai bapak Muslem, beliau mengatakan:

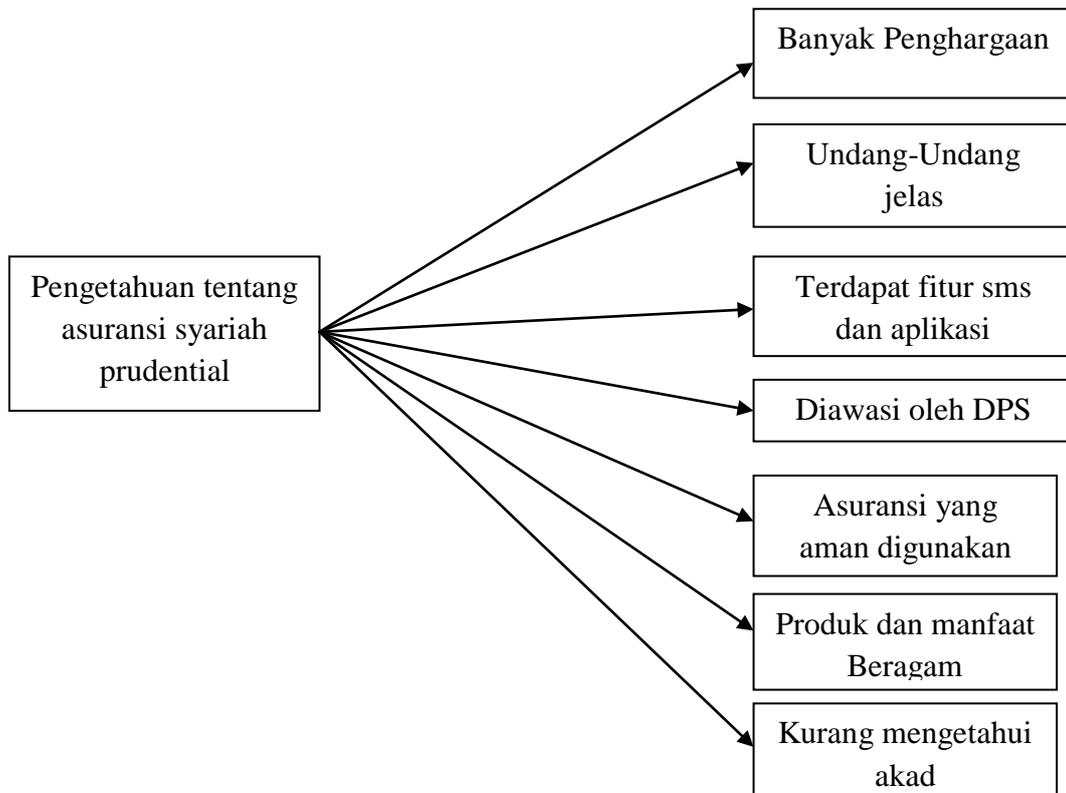
“selama ini saya rasa prudential ini aman ya dan sesuai juga sama hukum yang berlaku, karena selama berasuransi ya lancar lancar aja, terus di asuransi yang saya pakai ini ada sistem bagi hasilnya karena kan saya ambil produk syariah yang ada investasinya. Saya ambil produk prulink syariah yang asuransi jiwa, kalau tentang produk lainnya biasanya kan ada tu asuransi untuk pekerjaan, asuransi untuk sakit parah dan asuransi untuk

⁹¹ Nurul Hidayah, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 11 April 2021.

pendidikan anak. Untuk akadnya saya kurang tahu ya akad apa yang ada di asuransi ini, tapi memang biasanya yang berhubungan dengan syariah apa itu bank, asuransi dan yang lain-lainnya itu ada akadnya kan”⁹²

Gambar 3.2

Organisasi



Dari penelitian ini ditemukan bahwa ada 6 unsur pengetahuan informan terhadap Asuransi Syariah Prudential yang kemudian hal tersebut disinyalir mengarah pada persepsi. Yang mana pengetahuan informan terhadap Asuransi Syariah Prudential terdiri dari beberapa unsur yaitu banyak penghargaan, regulasi jelas, terdapat fitur sms & aplikasi, diawasi oleh DPS, termasuk asuransi yang aman digunakan, produk dan manfaat beragam. Namun, sebagian besar informan

⁹² Muslem, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara melalui telepon, tanggal 9 April 2021.

kurang mengetahui akad yang digunakan dalam Asuransi Syariah Prudential. Hal ini sejalan dengan teori yang dikembangkan oleh Ujang Sumarwan dimana pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.⁹³

Dari sisi penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pengetahuan juga berperan dalam membentuk persepsi atau pandangan masyarakat terhadap asuransi syariah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang diteliti oleh Ningsi Hartati di Bengkulu, fakta dan data mengenai Persepsi Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu tentang Asuransi Prudential Syariah yaitu, bahwa dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu sudah mengetahui tentang asuransi prudential syariah dan menilai bahwa akad yang digunakan dalam asuransi prudential sudah sesuai dalam asuransi syariah, namun dalam pelaksanaannya dinilai belum sesuai dengan syariat Islam karena masih terdapat gharar.

Maka berdasarkan penelitian ini peneliti memprediksikan jika Prudential menggalakkan lagi sosialisasi maka dimungkinkan masyarakat akan lebih paham mengenai akad dan nilai syariah yang ada pada asuransi syariah.

⁹³ Iyan Ayuba, "Pengaruh Atribut Produk dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Niat Pembelian pada PT Hasjrat Abadi Cabang Limboto" Jurnal: Vol. 1, No. 1 (April 2018), h. 30.

3.7.3 Interpretasi

a. Penilaian Masyarakat Terhadap Asuransi Syariah

Dalam pembahasan ini peneliti akan mengungkapkan persepsi informan tentang asuransi syariah. Dimana persepsi mereka akan mengarah pada pendapat dan penilaian terhadap asuransi syariah yang digunakan. Persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya, oleh karena itu persepsi setiap orang terhadap suatu hal akan berbeda-beda.

Peneliti mewawancarai informan tentang bagaimana penilaian terhadap asuransi syariah yang digunakannya, bapak Zulfahmi mengatakan:

“kalau menurut saya bagus, karena kan kita sebagai nasabah bisa merasa tenang karena pakai produk yang sesuai dengan syariah Islam. Yang mana asuransi ini kan rencana kita untuk menghadapi risiko kedepannya nanti, makanya itu sebaiknya kita pakai produk yang sesuai dengan syariah Islam agar pada saat kita berasuransi itu dihindarkan dari hal-hal yang dilarang agama.”⁹⁴

Peneliti juga mewawancarai bapak Muhammad Tharir, beliau mengatakan:

“menurut saya asuransi syariah ini bagus. Karena saya memang selalu pake produk yang syariah, dan saya memang kurang tertarik sama produk yang belum syariah. Dan juga dengan ikut asuransi ini bisa dibilang menguntungkan ya karena bisa membantu keuangan pada saat ada musibah nanti kayak kecelakaan, sakit ataupun meninggal dunia, karena kan kita gak selalu sehat dan gak tau juga hal-hal yang bisa aja terjadi nanti. Tapi ada juga kurangnya, pernah saya mau klaim karena perlu uang, tapi rupanya polis saya sudah gak aktif karena saya belum bayar selama 2 bulan karena uangnya ada untuk keperluan lain dulu, tapi punya saudara saya yang konvensional belum bayar 3 bulanpun masih aktif, karena saya

⁹⁴ Zulfahmi, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara melalui telepon, tanggal 10 April 2021

harus aktifkan lagi polisnya dan melapor sama orang kantor jadi ya saya gak jadi klaim.”⁹⁵

Berdasarkan wawancara terhadap informan diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian informan terhadap asuransi syariah bagus, sehingga dengan adanya asuransi syariah sebagai umat muslim dapat menggunakan produk yang berbasis syariah. Dalam manajemen keuangan pribadi, asuransi syariah dapat menjadi salah satu perencanaan keuangan untuk mempersiapkan masa depan sekaligus upaya untuk meminimalkan risiko yang kemungkinan dapat terjadi kapan saja dan dimana saja, maka sebaiknya sebagai umat muslim kita menggunakan produk-produk yang sesuai dengan syariah Islam agar dapat terhindar dari hal-hal yang dilarang agama. Namun salah satu informan menyayangkan atas penonaktifan akun yang terlalu cepat dibandingkan asuransi konvensional apabila belum membayar premi.

Peneliti juga mewawancarai ibu Nurul Hidayah mengenai penilaian beliau terhadap asuransi syariah yang digunakannya, menurut beliau masih ada agen yang kurang amanah sehingga dirasa merugikan, beliau mengatakan:

”sebenarnya asuransi itu bagus, karna dengan berasuransi ini kita bisa berjaga-jaga kalau ada musibah kedepannya nanti, cuma karena ada beberapa agen yang gak amanah jadi membuat nama asuransi ini jadi nggak bagus dimasyarakat. Karena saya sendiri juga ngerasain, pada saat awal berasuransi itu lancar-lancar aja saya setor uangnya sama agen, tapi berapa bulan kemaren saya dihubungi sama pusat kalau saya belum bayar beberapa bulan padahal tiap bulan saya selalu bayar sama agen, tapi waktu saya hubungi agen malah agennya bilang kalo uangnya udah disetor ke

⁹⁵ Muhammad Thahir, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 11 April 2021

pusat, semenjak itu saya jadi males ngelanjutin, tapi sayang juga uangnya kan, jadi sekarang saya bayarnya dari kantor pos.”⁹⁶

Peneliti juga mewawancarai ibu Musriani S.Pd, menurut beliau asuransi pada dasarnya dilarang dalam Islam walaupun mengatasnamakan asuransi syariah, beliau mengatakan:

“selama ini bagus dan saya rasa juga gak ada kendala yang terlalu serius ya, tapi kalau menurut saya pada dasarnya asuransi ini kan memang tidak diperbolehkan dalam Islam. Walaupun sudah berlisensi syariah menurut saya semua asuransi itu sama aja mau yang konvensional ataupun yang syariah, tapi karena saya sudah terlanjur menggunakan jadi saya teruskan sampai sekarang, karena kan dengan berasuransi juga kita sekalian menabung untuk masa depan.”⁹⁷

Saat diwawancarai mengenai penilaian terhadap asuransi syariah yang digunakannya, informan merasa bahwa asuransi yang digunakannya bagus. Seperti yang dikatakan oleh ibu Sulfah Ismaini, beliau mengatakan:

“menurut saya asuransi yang saya gunakan selama ini bagus ya, dari mulai agennya sampai sudah pernah klaim sekali juga lancar-lancar saja, sebelumnya saya juga ada teman yang menawarkan asuransi tapi saya agak kurang tertarik dan setelah saya cari-cari lagi saya tertarik menggunakan asuransi syariah di Prudential ini karena produknya sesuai kebutuhan saya dan kebetulan juga agennya ini kepala tempat saya bekerja dulu dan sudah kenal lama. Tapi ada juga orang yang bilang sama saya untuk apa ikut asuransi nanti ujung-ujungnya ditipu, tapi saya tidak ambil pusing karena niat saya berasuransi baik dan kalau memang tertipu berarti bukan rezeki saya.”⁹⁸

Peneliti juga mewawancarai bapak Muslem, beliau mengatakan:

“menurut saya bagus. Saya pribadi memilih asuransi syariah karena kebetulan agen yang datang kerumah saya menawarkan asuransi syariah ini, dari penjelasan mereka saya merasa penting untuk menggunakan asuransi, karena ke depannya kan tidak pasti dan kita juga tidak tahu apa yang bisa saja terjadi, jadi saya merasa perlu untuk berjaga-jaga. Tapi kalau kita lihat-lihat menurut saya masih banyak masyarakat kita yang kurang mengetahui asuransi dan kurang berminat untuk berasuransi,

⁹⁶ Nurul Hidayah, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 11 April 2021

⁹⁷ Musriani S.Pd, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 24 Maret 2021

⁹⁸ Sulfah Ismaini, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 23 Maret 2021

apalagi asuransi syariah ini. Karena memang asuransi ini masih agak asing dimasyarakat apa itu yang syariah atau yang bukan syariah masyarakat menganggap sama aja.”⁹⁹

Berdasarkan wawancara terhadap informan diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian informan terhadap asuransi syariah yang digunakannya selama ini bagus. Informan merasa bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan kinerja agennya juga bagus, serta penjelasan agen asuransi dapat memotivasi informan agar menggunakan asuransi syariah untuk berjaga-jaga apabila terjadi resiko dimasa mendatang. Namun sayangnya masih banyak masyarakat umum yang menilai bahwa asuransi berupa penipuan tanpa dia mengetahui bagaimana sebenarnya asuransi itu serta banyak juga masyarakat umum yang kurang mengetahui dan kurang berminat pada asuransi terutama asuransi syariah.

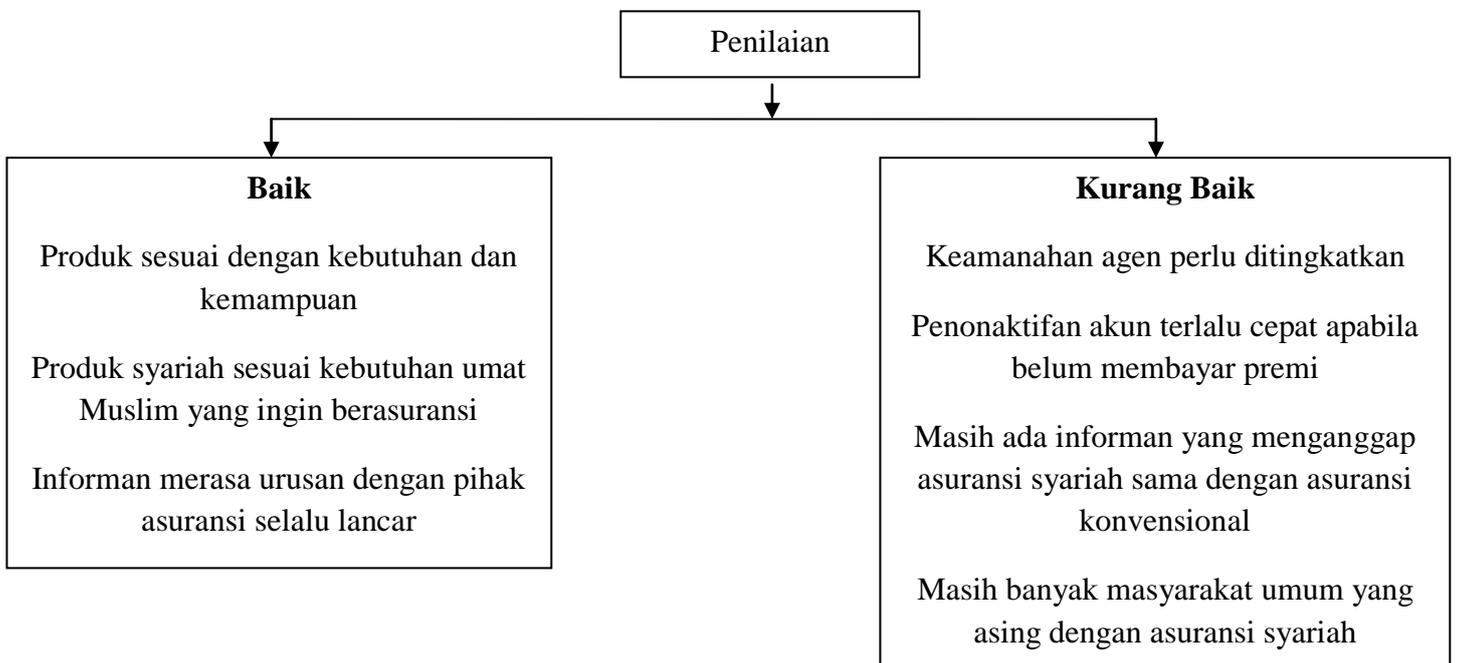
Hasil akhir berdasarkan wawancara secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa secara garis besar informan memiliki penilaian yang baik terhadap asuransi syariah yang digunakan, mereka menilai bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka, segala urusan terkait asuransi selalu lancar dan beberapa informan juga menilai bahwa sebagai umat Muslim memang sudah seharusnya kita menggunakan asuransi berbasis syariah agar dihindarkan dari hal-hal yang dilarang agama. Namun walaupun demikian, masih ada penilaian yang kurang baik, dimana salah satu informan menilai dan merasakan bahwa masih ada agen yang kurang amanah sehingga informan merasa dirugikan,

⁹⁹ Muslem, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara melalui telepon, tanggal 9 April 2021

salah satu informan menyayangkan atas penonaktifan akun yang terlalu cepat dibandingkan asuransi konvensional apabila belum membayar premi, masih ada juga informan yang menganggap bahwa asuransi pada dasarnya dilarang dalam Islam dan menganggap bahwa asuransi syariah dan asuransi konvensional sama saja, serta masih banyak masyarakat umum yang asing dengan asuransi syariah.

Gambar 3.3

Interpretasi



Dari penelitian ini ditemukan bahwa terdapat penilaian baik dan kurang baik dalam asuransi syariah yang membentuk penilaian informan terhadap asuransi syariah yang mereka gunakan. Timbulnya penilaian disebabkan karena telah terjadi penggunaan terhadap suatu produk atau jasa. Hal ini sejalan dengan

teori yang dikembangkan oleh Mowen dan Minor dimana penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.¹⁰⁰

Dari sisi penelitian terdahulu terdapat penelitian sebelumnya yang menunjukkan penilaian atau respon masyarakat terhadap asuransi syariah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang diteliti oleh Tita Triyanti di Bengkulu, yang menyatakan bahwa persepsi nasabah terhadap PT. Asuransi Takaful Keluarga sudah bagus dalam hal mekanisme pemasaran, penyampaian informasi dan komunikatif, sikap dan performan yang dilakukan karyawan. Akan tetapi masih terdapat kurang profesionalnya karyawan terhadap penguasaan akad. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Farah Irsalina di Jepara, yang menyatakan bahwa secara keseluruhan nasabah positif mendukung perusahaan asuransi syariah karena mengandung prinsip syariah, kualitas produk dan pelayanan yang bagus serta kepercayaan nasabah terhadap asuransi syariah yang terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan mengacu pada DSN-MUI.

Maka berdasarkan penelitian ini peneliti memprediksikan jika Prudential meningkatkan lagi kualitas agen dan menyeleksi penerimaan agen maka dimungkinkan akan banyak masyarakat yang kemudian lebih percaya untuk menggunakan jasa asuransi dan seandainya Prudential lebih menggalakkan sosialisasi kepada masyarakat tentang nilai syariah yang ada dalam lembaga asuransi syariah maka dimungkinkan masyarakat akan lebih paham dan menganggap bahwa asuransi syariah berbeda dengan asuransi konvensional.

¹⁰⁰ Rini Dwiastuti,dkk, "*Ilmu Perilaku Konsumen* ", (Malang: UB Press, 2012), h. 150.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah dapat dilihat dari tiga indikator, berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah dilihat dari segi seleksi (motif) dapat disimpulkan bahwa motif informan menggunakan asuransi karena penjelasan agen tentang manfaat dan pentingnya berasuransi sehingga informan memiliki kesadaran bahwa mereka membutuhkan proteksi diri, ingin meminimalisir kerugian yang mungkin terjadi di masa depan dan menginginkan keuntungan investasi. Sebagian besar dari informan menggunakan asuransi syariah karena ajakan dari agen terkait manfaatnya, sedangkan hanya sebagian kecil informan yang memiliki kesadaran dan keinginan sendiri untuk menggunakan asuransi.
 - b. Persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah dilihat dari segi organisasi (pengetahuan) dapat disimpulkan bahwa pengetahuan informan tentang Asuransi Syariah Prudential dan produk sudah bagus yang mana informan mengetahui keunggulan dari asuransi tersebut dan mengetahui produk yang digunakan. Namun pengetahuan informan tentang akad yang ada dalam asuransi syariah masih minim. Menurut seorang informan kurangnya sosialisasi dari pihak asuransi

yang menyebabkan pengetahuan mereka masih kurang terkait penerapan syariah Islam di dalam asuransi syariah.

- c. Persepsi masyarakat terhadap asuransi syariah dilihat dari segi interpretasi (penilaian) dapat disimpulkan bahwa penilaian informan terhadap Asuransi Syariah Prudential terbagi dua yaitu penilaian baik dan kurang baik. Pada penilaian baik mereka menilai bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka, segala urusan terkait asuransi selalu lancar dan beberapa informan juga menilai bahwa sebagai umat Muslim memang seharusnya kita menggunakan asuransi berbasis syariah. Namun, terdapat penilaian kurang baik dimana salah satu informan menilai dan merasakan bahwa masih ada agen yang kurang amanah sehingga merasa dirugikan, penonaktifan akun terlalu cepat apabila belum membayar premi, masih ada informan yang menganggap bahwa asuransi pada dasarnya dilarang dalam Islam dan menganggap bahwa asuransi syariah dan asuransi konvensional sama saja serta masih banyak masyarakat umum yang asing dengan asuransi syariah.

4.2 Saran

- a) Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dalam mengembangkan studi kepustakaan bahan referensi terutama bagi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah indikator baru yang lebih luas dan mendalam agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi serta peneliti selanjutnya dengan topik yang sama dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk membuat penelitian.

c) Bagi Perusahaan Asuransi

Untuk pihak asuransi syariah disarankan agar dapat meningkatkan sosialisasi yang lebih efektif untuk nasabah dan masyarakat luas agar dapat meningkatkan pengetahuan serta pemahaman nasabah dan masyarakat terkait asuransi syariah mengenai prosedur ataupun mekanisme pengelolaannya, mengingat masih banyak masyarakat yang kurang mendapatkan informasi yang akurat mengenai asuransi syariah. Dan agar lebih berhati-hati dalam penerimaan agen, agar masyarakat dapat terhindar dari agen-agen yang kurang bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi, Rulam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Al Arif, M Nur Rianto. 2015. *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*. Bekasi: Gramata Publishing.
- Dwiastuti, Rini dkk. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press.
- Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indarti, Nurul & Dhiani Dyahjatmayanti. 2014. *Manajemen Pengetahuan: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Janwari, Yadi. 2015. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2020.
- Mardani, 2017. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta : Kencana.
- Nopriansyah, Waldi. 2019. *Hukum Bisnis Di Indonesia Dilengkapi dengan Hukum Bisnis dalam Perspektif Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Nopriansyah, Waldi. 2016. *Asuransi Syariah Berkah yang Tak Terduga*. Yogyakarta: C.VA ANDI OFFSET.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Rahmawati, 2016. *Manajemen Pemasaran*, Samarinda: Mulawarman University PRESS.
- Rustanto, Bambang. 2015. *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Saleh, Sirajuddin. 2017. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan
- Salim & Syahrums, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Citapustaka Media.

Suhada, Idad. 2016. *Ilmu Dasar Sosial*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.

Suhrawardi & Farid Wajdi, 2012. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika.

Utami, Indah Wahyu. 2017. *Perilaku Konsumen: Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian*. Surakarta: CV PUSTAKA BENGAWAN.

Jurnal

Abdullah, Junaidi. 2018. *Akad-Akad di dalam Asuransi Syariah*. Jurnal: Vol. 1, No. 1.

Ayuba, Iyan. 2018. *Pengaruh Atribut Produk dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Niat Pembelian pada PT Hasjrat Abadi Cabang Limboto*. Jurnal: Vol. 1, No. 1.

Mukhsinun, 2018. *Dasar Hukum dan Prinsip Asuransi Syariah di Indonesia*. Jurnal: Vol. 2, No. 1.

Nurlela. 2018. *Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji pada BRI Syariah KCP Purwodadi*. Salatiga: IAIN Salatiga.

Rahmayanti. 2018. *Analisa Peningkatan Minat Terhadap Produk Asuransi Syariah*. Jurnal: Vol. 4, No. 1.

Suripto, Teguh & Abdullah Salam, 2017. *Analisa Penerapan Prinsip Syariah dalam Asuransi*. Jurnal: Vol. VII, No. 2.

Skripsi

Guslow, Melky. 2016. *Persepsi Masyarakat Terhadap Asuransi Takaful Keluarga (Studi Masyarakat RT 23 RW 05 Pagar Dewa Bengkulu)*. Bengkulu: IAIN Bengkulu.

Heri, Skripsi. 2018. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Kota Karawang dalam Berasuransi Syariah (Studi Kasus PT. Asuransi Sinarmas)*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tamara, Oktia. 2019. *Pengaruh Harga Premi dan Citra Merek Terhadap Keputusan Nasabah Berasuransi Syariah (Studi pada Asuransi Syariah Prudential Cabang Lampung)*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.

Triyanti, Tita. 2015. *Persepsi Nasabah Terhadap Sumber Daya Insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu*, Bengkulu: IAIN Bengkulu.

Yunita, Ema. 2020. *Analisis Faktor Persepsi Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Cabang Takengon*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.

Yurita, Asra. 2016. *Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Matic di Dealer Prima Motor Pasir Pangairan*.

Wawancara

Hasil observasi awal wawancara terhadap bapak Indra, 12 Januari 2021.

Hasil observasi awal wawancara terhadap bapak Wisda, 12 Januari 2021.

Hasil wawancara dengan bapak Muhammad Thahir, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 9 April 2021.

Hasil wawancara dengan bapak Muslem, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara melalui telepon, tanggal 10 April 2021.

Hasil wawancara dengan bapak Zulfahmi, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara melalui telepon, tanggal 10 April 2021.

Hasil wawancara dengan ibu Musriani S.Pd, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 24 Maret 2021.

Hasil wawancara dengan ibu Nurul Hidayah, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 9 April 2021.

Hasil wawancara dengan ibu Sulfah Ismaini, nasabah asuransi syariah prudential, wawancara, tanggal 23 Maret 2021.

Website

<https://www.kominfo.go.id/content/detail/27534/tingkatkan-pengembangan-industri-asuransi-syariah-di-tengah-pandemi/0/berita>

<https://www.prudential.co.id/id/about-prudential-indonesia/> di akses pada 01 Februari 2021 pukul 07.32 WIB.

<https://www.prudential.co.id/id/syariah-product-list/> di akses tanggal 05 Februari 2022.

<https://indoasuransi.com/kelebihan-dan-kekurangan-asuransi-prudential>. Diakses tanggal 05 Februari 2022.

<https://www.idxchannel.com/syariah/berikut-7-rekomendasi-perusahaan-asuransi-syariah-bumn-dan-swasta-di-indonesia>. Diakses tanggal 05 Februari 2022.

Lampiran 1

Panduan Wawancara

1. Apakah ibu/bapak mengetahui adanya asuransi syariah?
2. Darimana ibu/bapak mengetahui asuransi syariah?
3. Menurut ibu/bapak bagaimana perbandingan asuransi syariah dan asuransi konvensional?
4. Bagaimana pengetahuan ibu/bapak tentang Asuransi Syariah Prudential?
5. Bagaimana penilaian ibu/bapak tentang asuransi syariah?
6. Apa produk asuransi syariah yang ibu/bapak gunakan saat ini?
7. Apa yang menjadi alasan/motif ibu/bapak tertarik untuk menggunakan asuransi syariah?
8. Menurut ibu/bapak pentingkah untuk menggunakan asuransi?
9. Sudah berapa lama ibu/bapak menjadi nasabah asuransi syariah?
10. Bagaimana pengalaman ibu/bapak dalam menggunakan asuransi syariah prudential cabang langsa?
11. Apakah ibu/bapak mengetahui apa saja akad-akad yang digunakan dalam asuransi syariah?
12. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi ibu/bapak untuk menggunakan asuransi syariah?

Lampiran 2

Transkrip Wawancara 1

Nama : Sulfah Ismaini
Usia : 35 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta
Tanggal : 23 Maret 2021
Pukul : 16.00 s/d selesai

1. Apakah ibu/bapak mengetahui adanya asuransi syariah?

Jawab: Ya saya tahu

2. Darimana ibu/bapak mengetahui asuransi syariah?

Jawab: Saya tahu asuransi syariah ini dari salah satu agen asuransi, yang mana memang pada saat itu saya sedang mencari-cari asuransi karena merasa perlu untuk berasuransi dan kebetulan kenalan saya ada yang menjadi agen, jadi saya menghubungi bdia dan setelah dia menjelaskan produk-produk yang ada saya ngerasa cocok sama produk yang ditawarkan.

3. Menurut ibu/bapak bagaimana perbandingan asuransi syariah dan asuransi konvensional?

Jawab: saya kurang mengetahui perbedaannya, saya rasa secara umum sama saja. Tapi yang membuat saya lebih memilih asuransi syariah ini karna saya lebih percaya dengan agennya karena kebetulan saya juga kenal orangnya itu memang baik dan juga komunikasi dengan agen selama ini selalu lancar

4. Bagaimana pengetahuan ibu/bapak tentang Asuransi Syariah Prudential?

Jawab: menurut saya prudential ini termasuk asuransi yang aman ya untuk digunakan karna saya juga percaya dengan agennya karena kebetulan saya juga kenal orangnya itu memang baik dan juga

komunikasi dengan agen selama ini selalu lancar, saya juga sering dapat sms rutin dari prudential tentang informasi asuransinya

5. Bagaimana penilaian ibu/bapak tentang asuransi syariah?

Jawab: Menurut saya asuransi yang saya gunakan selama ini bagus ya, dari mulai agennya sampai sudah pernah klaim sekali juga lancar-lancar saja, sebelumnya saya juga ada teman yang menawarkan asuransi tapi saya agak kurang tertarik dan setelah saya cari-cari lagi saya tertarik menggunakan asuransi syariah di Prudential ini karena produknya sesuai kebutuhan saya dan kebetulan juga agennya ini kepala tempat saya bekerja dulu dan sudah kenal lama. Tapi ada juga orang yang bilang sama saya untuk apa ikut asuransi nanti ujung-ujungnya ditipu, tapi saya tidak ambil pusing karena niat saya berasuransi baik dan kalau memang tertipu berarti bukan rezeki saya

6. Apa produk asuransi syariah yang ibu/bapak gunakan saat ini?

Jawab: Untuk produk yang saya dan suami pake itu prulink yang asuransi jiwa, kecelakaan dan perawatan dirumah sakit. Untuk anak, saya ambil beasiswa pendidikan dan perawatan dirumah sakit. Kalau untuk produk-produk selain yang saya gunakan saya juga kurang tahu karena sudah lupa dan sudah lama juga terakhir kali agen memperkenalkan produk-produknya.

7. Apa yang menjadi alasan/motif ibu/bapak tertarik untuk menggunakan asuransi syariah?

Jawab: Sebelumnya saya memang ingin menggunakan asuransi dan memang sedang cari cari asuransi yang cocok, kebetulan teman saya ada yang jadi agen asuransi kan jadi saya hubungi dia dan kebetulan asuransi yang ditawarkan teman saya ini cocok dengan kemampuan dan kebutuhan saya dan saya juga merasa percaya dengan asuransi ini. Sebelum-sebelumnya juga ada ya pihak asuransi lain dan juga bank menelpon untuk menawarkan produk

asuransinya tapi menurut saya kurang jelas dan saya merasa kurang tertarik dengan produk yang ditawarkan.

8. Menurut ibu/bapak pentingkah untuk menggunakan asuransi?

Jawab: Menurut saya sangat penting ya, karena saya merasa memang harus setiap bulannya menyisihkan pendapatan kita untuk asuransi ataupun untuk ditabung dan memang bagaimanapun keadaannya saya dan suami memang merasa harus menggunakan asuransi. Karena suami saya sering kerja keluar kota jadi sering merasa was-was dan cemas kalau tiba-tiba terjadi sesuatu yang tidak terduga dan anak juga masih kecil kondisinya, jadi ibu dan suami merasa penting untuk berasuransi karena untuk berjaga-jaga kalau ada apa-apa dimasa depan dan kalau anak ingin melanjutkan pendidikan lebih tinggi ada biayanya, jadi tidak kepikiran lagi untuk hal-hal seperti itu.

9. Sudah berapa lama ibu/bapak menjadi nasabah asuransi syariah?

Jawab: Sejak tahun 2018 saya ikut asuransi ini, jadi sudah berjalan sekitar 3 tahunan saya menggunakan asuransi

10. Bagaimana pengalaman ibu/bapak dalam menggunakan asuransi syariah prudential cabang langsa?

Jawab: Selama ini saya rasa bagus dan tidak ada kendala, selama berasuransi saya merasa lancar-lancar saja dan saya juga ada dapat sms rutin dari asuransi prudential. Saya juga sudah pernah klaim sekali pada saat dirawat dirumah sakit kemarin dan untuk prosedur klaimnya kemarin Alhamdulillah lancar dan tidak ada dipersulit.

11. Apakah ibu/bapak mengetahui apa saja akad-akad yang digunakan dalam asuransi syariah?

Jawab: Kalau untuk akadnya saya tidak mengetahui dan saya juga tidak tahu kalau ada akadnya

12. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi ibu/bapak untuk menggunakan asuransi syariah?

Jawab: Faktor yang mempengaruhi saya yang utama itu minat dari saya sendiri dan suami untuk berasuransi karena saya merasa memang harus memiliki asuransi bagaimanapun keadaannya ya. Lalu faktor keluarga juga, karena kan saya mengambil asuransi ini karena saya merasa membutuhkan asuransi ini untuk keluarga, lalu faktor pekerjaan suami saya karena suami sering bekerja diluar kota jadi takut kalau dijalan ada apa-apa ya.

Transkrip Wawancara 2

Nama : Muhammad Thahir

Usia : 50 Tahun

Tanggal : 11 April 2021

Pukul : 10.00 s/d selesai

Pekerjaan : Karyawan PTP

1. Apakah ibu/bapak mengetahui adanya asuransi syariah?

Jawab: Ya tahu saya

2. Darimana ibu/bapak mengetahui asuransi syariah?

Jawab: saya tahu asuransi syariah ini dari agen yang datang ke rumah saya

3. Menurut ibu/bapak bagaimana perbandingan asuransi syariah dan asuransi konvensional?

Jawab: menurut saya asuransi syariah itu sistem dan prinsipnya lebih Islami dan juga ada akadnya, jadi beda ya sama yang konvensional. Kalo yang konvensional kan ditakutkan ada ribanya dan gak sesuai dengan syariah Islam juga.

4. Bagaimana pengetahuan ibu/bapak tentang Asuransi Syariah Prudential?

Jawab: kalau prudential yang syariah ini kan gak ada ribanya, sesuai sama syariah Islam juga, undang undang syariah nya pun juga jelas ya. Jadi saya sendiri merasa tenang kalau pakai yang syariah. Dan produk nya juga banyak bisa disesuaikan sama kemampuan kita.

5. Bagaimana penilaian ibu/bapak tentang asuransi syariah?

Jawab: menurut saya asuransi syariah ini bagus. Karena saya memang selalu pake produk yang syariah, dan saya memang kurang tertarik sama produk yang belum syariah. Dan juga dengan ikut asuransi ini bisa dibilang menguntungkan ya karena bisa

membantu keuangan pada saat ada musibah nanti kayak kecelakaan, sakit ataupun meninggal dunia, karena kan kita gak selalu sehat dan gak tau juga hal-hal yang bisa aja terjadi nanti. Tapi ada juga kurangnya, pernah saya mau klaim karena perlu uang, tapi rupanya polis saya sudah gak aktif karena saya belum bayar selama 2 bulan karena uangnya ada untuk keperluan lain dulu, tapi punya saudara saya yang konvensional belum bayar 3 bulanpun masih aktif, karena saya harus aktifkan lagi polisnya dan melapor sama orang kantor jadi ya saya gak jadi klaim

6. Apa produk asuransi syariah yang ibu/bapak gunakan saat ini?

Jawab: untuk produknya saya mengambil produk prulink syariah yang untuk kesehatan, perlindungan hari tua dan ada satu perlindungan lagi tapi saya lupa. Kalau untuk produk lainnya sepertinya banyak ya yang tersedia, saya pernah juga dikasih tau tapi gak terlalu ingat apa saja produknya

7. Apa yang menjadi alasan/motif ibu/bapak tertarik untuk menggunakan asuransi syariah?

Jawab: saya tertarik menggunakan asuransi ini karena penjelasan dari agen yang datang kerumah saya, dia menawarkan produk-produk asuransi dan menjelaskan gimana manfaat dan pentingnya berasuransi. Dari situ saya tertarik dengan produk yang ditawarkan seperti asuransi kesehatan, jiwa dan ada lain-lain lagi. Karena kita kan juga gak selalu sehat dan gak tau apa yang bisa saja terjadi kedepannya.

8. Menurut ibu/bapak pentingkah untuk menggunakan asuransi?

Jawab: kalau menurut saya penting ya, apalagi untuk kondisi saat ini. Karena dengan berasuransi ini bisa menjamin keperluan di masa depan dan kalau sekiranya ada keperluan mendadak uang tabungan kita di asuransi itu bisa diambil.

9. Sudah berapa lama ibu/bapak menjadi nasabah asuransi syariah?

Jawab: Saya sudah pakai asuransi sejak tahun 2018 kemarin sekitar 3 tahun an.

10. Bagaimana pengalaman ibu/bapak dalam menggunakan asuransi syariah prudential cabang langsa?

Jawab: menurut saya pelayanannya kurang, karena kurangnya karyawan tetap dikantor jadi butuh waktu lama untuk kita mengantri kalau lagi rame nasabah lain. Kalau seperti itu kan agak susah ya, karna kita juga ada keperluan ke tempat lain. Saran saya seharusnya bisa ditambah lagi lah karyawannya biar kalo ada apa-apa itu gak perlu mengantri lama-lama

11. Apakah ibu/bapak mengetahui apa saja akad-akad yang digunakan dalam asuransi syariah?

Jawab: Kalau akad yang digunakan ini akad wakalah bil ujah, tapi saya kurang tahu gimana akadnya itu.

12. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi ibu/bapak untuk menggunakan asuransi syariah?

Jawab: Yang mempengaruhi saya itu pertama ajakan dari agen ya, dari penjelasan mereka jadi terbuka gitu pikiran saya, karena kan saya ada keluarga dan merasa kebutuhan juga. Karena kita tahu kalau kita gak selamanya sehat pasti ada sakitnya dan kita juga kan gak tau apa yang bisa terjadi di masa depan, jadi dengan ikut asuransi ini ada lah simpanan untuk masa depan kita

Transkrip Wawancara 3

Nama : Muslem
Usia : 40 Tahun
Tanggal : 9 April 2021
Pukul : 10.00 s/d selesai
Pekerjaan : Wiraswasta

1. Apakah ibu/bapak mengetahui adanya asuransi syariah?

Jawab: Ya tahu

2. Darimana ibu/bapak mengetahui asuransi syariah?

Jawab: Saya mengetahui dan mengambil asuransi dari agen yang datang kerumah saya

3. Menurut ibu/bapak bagaimana perbandingan asuransi syariah dan asuransi konvensional?

Jawab: Menurut saya asuransi syariah ini sama kayak asuransi pada umumnya, dari segi pembayaran premi ataupun klaim uangnya, cuma berbeda ada kata-kata syariahnya aja ya, jenis asuransinya pun juga sama, ada kayak asuransi jiwa, kesehatan dan pendidikan juga

4. Bagaimana pengetahuan ibu/bapak tentang Asuransi Syariah Prudential?

Jawab: selama ini saya rasa prudential ini aman ya dan sesuai juga sama hukum yang berlaku, karena selama berasuransi ya lancar lancar aja, terus di asuransi yang saya pakai ini ada sistem bagi hasilnya karena kan saya ambil produk syariah yang ada investasinya

5. Bagaimana penilaian ibu/bapak tentang asuransi syariah?

Jawab: Menurut saya bagus. Saya pribadi memilih asuransi syariah karena kebetulan agen yang datang kerumah saya menawarkan asuransi syariah ini, dari penjelasan mereka saya merasa penting untuk

menggunakan asuransi, karena ke depannya kan tidak pasti dan kita juga tidak tahu apa yang bisa saja terjadi, jadi saya merasa perlu untuk berjaga-jaga. Tapi kalau kita lihat-lihat menurut saya masih banyak masyarakat kita yang kurang mengetahui asuransi dan kurang berminat untuk berasuransi, apalagi asuransi syariah ini. Karena memang asuransi ini masih agak asing dimasyarakat apa itu yang syariah atau yang bukan syariah masyarakat menganggap sama aja

6. Apa produk asuransi syariah yang ibu/bapak gunakan saat ini?

Jawab: Saya ambil produk prulink syariah yang asuransi jiwa, kalau tentang produk lainnya biasanya kan ada tu asuransi untuk pekerjaan, asuransi untuk sakit parah dan asuransi untuk pendidikan anak.

7. Apa yang menjadi alasan/motif ibu/bapak tertarik untuk menggunakan asuransi syariah?

Jawab: Alasan saya pakai asuransi ini karena penjelasan dari agennya yang menjelaskan manfaat yang bisa didapat kalau pakai asuransi ini dan pentingnya punya proteksi untuk masa depan kita, dari situ saya berfikir kalau memang ada baiknya pakai asuransi, itung itung untuk masa depan kita juga nanti

8. Menurut ibu/bapak pentingkah untuk menggunakan asuransi?

Jawab: Saya pribadi merasa penting ya, karena ke depannya kan tidak pasti dan kita juga tidak tau apa yang bisa terjadi, jadi saya rasa perlu untuk jaga-jaga

9. Sudah berapa lama ibu/bapak menjadi nasabah asuransi syariah?

Jawab: Sudah berjalan sekitar 3 tahunan lah kira-kira saya ikut

10. Bagaimana pengalaman ibu/bapak dalam menggunakan asuransi syariah prudential cabang langsa?

Jawab: Baik-baik saja saya rasa selama ini ya, walaupun ada hal-hal yang agak membingungkan tentang produknya atau apa bisa dibicarakan dengan baik sama agennya.

11. Apakah ibu/bapak mengetahui apa saja akad-akad yang digunakan dalam asuransi syariah?

Jawab: Untuk akadnya saya kurang tahu ya akad apa yang ada di asuransi ini, tapi memang biasanya yang berhubungan dengan syariah apa itu bank, asuransi dan yang lain-lainnya itu ada akadnya kan.

12. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi ibu/bapak untuk menggunakan asuransi syariah?

Jawab: Ajakan dari agen yang menjelaskan gimana manfaat dan keuntungan dari asuransi ini yang membuat saya jadi mau untuk mengambil asuransi

Transkrip Wawancara 4

Nama : Zulfahmi
Usia : 45 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta
Tanggal : 10 April 2021
Pukul : 14.00 s/d selesai

1. Apakah ibu/bapak mengetahui adanya asuransi syariah?

Jawab: Ya tahu

2. Darimana ibu/bapak mengetahui asuransi syariah?

Jawab: saya tahu dari teman saya yang pakai asuransi, terus dia jelasin kalau ikut asuransi ini bagus jadi saya tertarik dari situ saya dikenali sama agen asuransinya

3. Menurut ibu/bapak bagaimana perbandingan asuransi syariah dan asuransi konvensional?

Jawab: kalau asuransi syariah setau saya sistemnya itu sesuai dengan syariah, gak ada ribanya juga. Menurut saya beda ya sama yang konvensional, makanya saya lebih milih pakai yang syariah, memang lebih suka dan lebih pro ke produk yang syariah kalau saya ya.

4. Bagaimana pengetahuan ibu/bapak tentang Asuransi Syariah Prudential?

Jawab: kalau asuransi ini setau saya sistemnya itu sesuai dengan syariah dan termasuk asuransi yang bagus juga ya di Indonesia, di awasi sama DPS, banyak juga penghargaan untuk asuransi prudential ini ya setau saya jadi saya merasa percaya berasuransi disini.

5. Bagaimana penilaian ibu/bapak tentang asuransi syariah?

Jawab: kalau menurut saya bagus, karena kan kita sebagai nasabah bisa merasa tenang karena pakai produk yang sesuai dengan syariah Islam. Yang mana asuransi ini kan rencana kita untuk menghadapi risiko kedepannya nanti, makanya itu sebaiknya kita pakai produk yang sesuai dengan syariah Islam agar pada saat kita berasuransi itu dihindarkan dari hal-hal yang dilarang agama

6. Apa produk asuransi syariah yang ibu/bapak gunakan saat ini?

Jawab: saya mengambil produk dengan perlindungan jiwa dan kesehatan, untuk nama produknya kayaknya prulink syariah. Kalau produk-produk yang lain itu biasanya ada seperti asuransi pendidikan dan asuransi pekerjaan, saya juga kurang tahu banyak, cuman tahu sekedarnya aja.

7. Apa yang menjadi motif ibu/bapak tertarik untuk menggunakan asuransi syariah?

Jawab: saya menggunakan asuransi syariah ini karena tadi sebelumnya teman saya yang menyarankan dan penjelasan dari agen asuransi syariah tentang manfaat untuk masa depan yang bisa kita dapatkan dengan pakai asuransi ini membuat saya tertarik dan terbuka pikiran saya untuk berasuransi

8. Menurut ibu/bapak pentingkah untuk menggunakan asuransi?

Jawab: Dulu saya merasa kurang penting, tapi setelah dijelaskan sama agennya saya jadi merasa kalau berasuransi itu penting untuk perlindungan dimasa depan karena kita juga kan gak tahu apa yang bisa terjadi, ada baiknya untuk berjaga-jaga dan walaupun nantinya terjadi suatu hal, saya sebagai suami sudah merasa tenang karena saya bisa meninggalkan warisan diasuransi ini untuk keluarga saya

9. Sudah berapa lama ibu/bapak menjadi nasabah asuransi syariah?

Jawab: saya pakai asuransi sudah 3 tahunan lah kira-kira, dari 2018 kemarin

10. Bagaimana pengalaman ibu/bapak dalam menggunakan asuransi syariah prudential cabang langsa?

Jawab: Pengalaman saya selama ini bagus bagus aja saya rasa, gak ada kendala yang serius, ada klaim kayak kemarin waktu dirawat dirumah sakit ya saya tanya aja agennya, jadi si agen tadi yang bantu saya ngurus itu. Dikasi uang poding gitu perharinya.

11. Apakah ibu/bapak mengetahui apa saja akad-akad yang digunakan dalam asuransi syariah?

Jawab: Akad yang dipakai asuransi setahu saya itu seperti tolong-menolong antar sesama nasabah.

12. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi ibu/bapak untuk menggunakan asuransi syariah?

Jawab: ajakan teman untuk berasuransi tadi dan penjelasan dari agennya juga, mereka menjelaskan apa saja manfaat-manfaat dari asuransi ini, terus faktor keluarga juga mempengaruhi saya untuk menggunakan asuransi ini karena kan kita tidak tahu ke depannya bagaimana, maaf cakap ya jadi apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, jadi ada simpanan untuk keluarga nanti

Transkrip Wawancara 5

Nama : Nurul Hidayah
Usia : 48 Tahun
Tanggal : 11 April 2021
Pukul : 14.00 s/d selesai
Pekerjaan : Wiraswasta

1. Apakah ibu/bapak mengetahui adanya asuransi syariah?

Jawab: Ya

2. Darimana ibu/bapak mengetahui asuransi syariah?

Jawab: saya tahu dari agen yang datang kerumah saya

3. Menurut ibu/bapak bagaimana perbandingan asuransi syariah dan asuransi konvensional?

Jawab: Menurut saya tidak jauh berbeda asuransi syariah dan konvensional, kalau dari segi sistem operasionalnya dan kinerjanya sama saja, karena ada juga agennya yang kurang bertanggung jawab, tapi gak semuanya kayak gitu ya, mungkin yang berbeda itu kalau di syariah biasanya pakai akad kan, tapi saya lupa akad apa yang digunakan

4. Bagaimana pengetahuan ibu/bapak tentang Asuransi Syariah Prudential?

Jawab: menurut saya asuransi prudential ini produknya itu bagus dan sesuai dengan yang saya inginkan terus juga ada fitur sms dan aplikasi dari asuransinya jadi kita juga bisa lihat saldo dan keuntungan yang didapat selama ini itu udah berapa

5. Bagaimana penilaian ibu/bapak tentang asuransi syariah?

Jawab: sebenarnya asuransi itu bagus, karna dengan berasuransi ini kita bisa berjaga-jaga kalau ada musibah kedepannya nanti, cuma karena ada beberapa agen yang gak amanah jadi membuat nama

asuransi ini jadi nggak bagus dimasyarakat. Karena saya sendiri juga ngerasain, pada saat awal berasuransi itu lancar-lancar aja saya setor uangnya sama agen, tapi berapa bulan kemaren saya dihubungi sama pusat kalau saya belum bayar beberapa bulan padahal tiap bulan saya selalu bayar sama agen, tapi waktu saya hubungi agen malah agennya bilang kalo uangnya udah disetor ke pusat, semenjak itu saya jadi males ngelanjutin, tapi sayang juga uangnya kan, jadi sekarang saya bayarnya dari kantor pos

6. Apa produk asuransi syariah yang ibu/bapak gunakan saat ini?

Jawab: saya ambil produk prulink syariah, yang mana kita dapat beasiswa anak, perawatan dirumah sakit, tutup usia, dan ada beberapa perlindungan yang lain juga. Produk yang lainnya setau saya ada produk asuransi jiwa, asuransi untuk sakit parah dan kecelakaan juga ada.

7. Apa yang menjadi alasan/motif ibu/bapak tertarik untuk menggunakan asuransi syariah?

Jawab: awalnya dari agen tadi, dia jelaskan ada keuntungan investasi dan apa aja manfaat dari ikut asuransi ini, dia juga memberitahu produk apa yang kira-kira cocok dan sesuai kebutuhan saya, dari penjelasannya saya merasa kalau kita butuh juga ikut asuransi ini, yauda jadi saya ikut asuransi.

8. Menurut ibu/bapak pentingkah untuk menggunakan asuransi?

Jawab: Sebelumnya saya merasa gak terlalu penting ya ikut asuransi, setelah diberi penjelasan sama agennya saya merasa kita perlu juga untuk berasuransi karna kita kan gak tahu pasti gimana kedepannya, jadi untuk mengecilkan resiko ada bagusnya ikut asuransi ini, karena kan juga sekalian menabung

9. Sudah berapa lama ibu/bapak menjadi nasabah asuransi syariah?

Jawab: sejak 2018 saya ikut

10. Bagaimana pengalaman ibu/bapak dalam menggunakan asuransi syariah prudential cabang langsa?

Jawab: pengalaman saya itu ya bagus waktu masih pertama-tama saya ikut asuransi, tapi berapa bulan belakangan ini agen nya kurang amanah ya, karena uang premi saya gak disetorkan, jadikan saya ribet harus mengurus sendiri ke kantornya, jadi pelayanannya saya rasa agak kurang ya. Saran saya harusnya dari pihak kantornya bisa nyelesain masalah saya sama agennya itu.

11. Apakah ibu/bapak mengetahui apa saja akad-akad yang digunakan dalam asuransi syariah?

Jawab: Untuk akadnya saya kurang tahu

12. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi ibu/bapak untuk menggunakan asuransi syariah?

Jawab: ajakan dari agennya yang memberi tahu manfaat dan keuntungan dari ikut asuransi ini yang membuat saya jadi mau untuk menggunakan asuransi, karenakan dengan ikut asuransi ada jaminan untuk kesehatan dan juga ada jaminan untuk masa depan, walaupun awalnya suami kurang setuju dan merasa tidak perlu untuk berasuransi namun setelah mendapat penjelasan dari agennya barulah dia setuju untuk mengambil asuransi

Transkrip Wawancara 6

Nama : Musriani, S.Pd
Usia : 45 Tahun
Pekerjaan : Karyawan PTP
Tanggal : 24 Maret 2021
Pukul : 15.15 s/d selesai

1. Apakah ibu/bapak mengetahui adanya asuransi syariah?

Jawab: Tahu

2. Darimana ibu/bapak mengetahui asuransi syariah?

Jawab: Saya mengetahui asuransi ini dari saudara saya yang kebetulan dia bekerja sebagai agen asuransi

3. Menurut ibu/bapak bagaimana perbandingan asuransi syariah dan asuransi konvensional?

Jawab: Saya rasa sama aja ya asuransi syariah dan konvensional itu cuma berbeda ada kata syariahnya aja, yang mana kurangnya sosialisasi dari asuransi sendiri yang membuat pengetahuan dari nasabah ini kurang

4. Bagaimana pengetahuan ibu/bapak tentang Asuransi Syariah Prudential?

Jawab : Kalau asuransi prudential ini setahu saya tata kelola SDM nya bagus ya karena segala urusan lancar lancar aja selama ini dan selama kalau saya ada hal yang kurang jelas saya tanya sama pihak asuransi mereka menjelaskan dan kebetulan agen yang mengajak saya kemarin itu sodara saya jadi saya pun percaya sama dia.

5. Bagaimana penilaian ibu/bapak tentang asuransi syariah?

Jawab: Selama ini bagus dan saya rasa juga gak ada kendala yang terlalu serius ya, tapi kalau menurut saya pada dasarnya asuransi ini kan memang tidak diperbolehkan dalam Islam. Walaupun sudah

berlisensi syariah menurut saya semua asuransi itu sama saja mau yang konvensional ataupun yang syariah, tetapi karena saya sudah terlanjur menggunakan jadi saya teruskan sampai sekarang, karena kan dengan berasuransi juga kita sekalian menabung untuk masa depan

6. Apa produk asuransi syariah yang ibu/bapak gunakan saat ini?

Jawab: Saya mengambil produk prulink syariah yang mana perlindungannya ini berupa beasiswa anak, perawatan dirumah sakit, kecelakaan apabila cacat/lumpuh dan tutup usia. Untuk produk-produk jenis lain saya juga kurang tahu

7. Apa yang menjadi alasan/motif ibu/bapak tertarik untuk menggunakan asuransi syariah?

Jawab: Alasan saya menggunakan asuransi ini karena ajakan dari agen asuransi yang kebetulan saudara saya tadi, dia memotivasi saya untuk ikut asuransi dan menjelaskan tentang manfaat dari asuransi tadi jadi saya tertarik dan ingin mencoba untuk berasuransi karena kalau dipikir-pikir juga sekalian kita menabung untuk masa depan

8. Menurut ibu/bapak pentingkah untuk menggunakan asuransi?

Jawab: Menurut saya penting ya, karena dengan berasuransi ini kita dapat menabung dan nantinya pada saat masa akhir pembayaran bisa kita klaim jadi uangnya nanti dapat kita gunakan untuk masa depan anak. Dan karena suami saya sudah meninggal beberapa bulan yang lalu jadi saya membayar preminya sudah tidak setiap bulan lagi tapi hanya beberapa bulan sekali saja saat memang ada uangnya dan itu saya rasa sangat menguntungkan orang tua tunggal seperti saya

9. Sudah berapa lama ibu/bapak menjadi nasabah asuransi syariah?

Jawab: sejak 2018 saya sudah mulai berasuransi

10. Bagaimana pengalaman ibu/bapak dalam menggunakan asuransi syariah prudential cabang langsa?

Jawab: Menurut saya selama ini bagus, selama berasuransi gak ada kendala sama sekali, uang yang saya setor selalu disetorkan ke kantor pusat tepat pada waktunya. Dan saya juga ada pake aplikasi dari asuransi prudential dan menurut saya itu bagus karena dari aplikasi ini kita bisa lihat kalo uang yang udah kita bayarkan sudah disetor ke pusat atau belum dan juga kita bisa cek berapa jumlah uang dan keuntungan yang kita dapat.

11. Apakah ibu/bapak mengetahui apa saja akad-akad yang digunakan dalam asuransi syariah?

Jawab: Kalau akad-akad nya saya kurang tahu karena pihak agen juga kurang menjelaskan pada saat awal memperkenalkan asuransi dan selama ini juga saya rasa kurang sosialisasinya dari pihak asuransi sendiri

12. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi ibu/bapak untuk menggunakan asuransi syariah?

Jawab: Pertamanya yang mempengaruhi saya itu ajakan dari agennya dan dari situ saya mencoba untuk berasuransi dan saat sudah beberapa tahun saya ikut asuransi suami saya meninggal dunia, karena hal itu otomatis kan kepala keluarga atau pencari nafkahnya ini sudah tidak ada tapi saya tetap menggunakan asuransi ini dan tidak tutup polis karena saya bayarnya itu tidak rutin hanya beberapa bulan sekali saja saat ada uangnya. Dan saya masih menggunakan asuransi karena faktor keluarga karena dengan berasuransi ini ada jaminan untuk masa depan anak.

Lampiran 3

Dokumentasi Lapangan



Foto dengan ibu Sulfah Ismaini



Foto dengan bapak Muhammad Thahir



Foto dengan ibu Musriani, S.Pd



Foto dengan ibu Nurul Hidayah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Nama Lengkap | : Aulia Sahara |
| 2. Tempat/Tanggal Lahir | : Rantau, 11 Oktober 1997 |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Agama | : Islam |
| 5. Kebangsaan | : Indonesia |
| 6. Nomor Pokok | : 4012016059 |
| 7. Status Perkawinan | : Belum Kawin |
| 8. Pekerjaan | : Mahasiswi |
| 9. Alamat | : Kampung Alur Cucur, Kecamatan
Rantau, Kabupaten Aceh Tamiang |
| 10. Nama Orang Tua | |
| a. Ayah | : Alm. Kusrin |
| b. Pekerjaan Ayah | : - |
| c. Ibu | : Suhartini |
| d. Pekerjaan Ibu | : Ibu Rumah Tangga |
| e. Alamat | : Kampung Alur Cucur, Kecamatan
Rantau, Kabupaten Aceh Tamiang |
| 11. Riwayat Pendidikan | |
| a. SDN 1 Rantau Pauh | : Berijazah Tahun 2009 |
| b. SMPS Dharma Patra | : Berijazah Tahun 2012 |
| c. SMAN 1 Kejuruan Muda | : Berijazah Tahun 2015 |

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan seperlunya.

Langsa, 10 November 2021

Aulia Sahara

SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
NOMOR 439 TAHUN 2021
T E N T A N G
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA;

- Menimbang** :
- Bahwa untuk kelancaran Penyusunan Skripsi mahasiswa Prodi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi;
 - Bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang perlu dan cakap serta memenuhi syarat untuk ditunjuk dalam tugas tersebut;
 - Untuk maksud tersebut di atas, dipandang perlu ditetapkan dalam surat keputusan.
- Mengingat** :
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawiyah Cot Kala Langsa Menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;
 - Peraturan Menteri Agama RI Nomor 10 Tahun 2015 Tanggal 12 Februari 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Langsa;
 - Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/17201, tanggal 24 April 2019, tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
 - Keputusan Menteri Agama RI Nomor 140 Tahun 2019, tanggal 09 Mei 2019, tentang Pengangkatan Dekan dan Wakil Dekan pada Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
 - DIPA Nomor : 025.04.2.888040/2021, Tanggal 23 November 2020.
- Memperhatikan:** **Hasil Seminar Proposal Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 10 September 2020.**

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : **Dr. Safwan Kamal, M.E.I** sebagai Pembimbing I dan **Zulfa Eliza, M.Si** sebagai Pembimbing II untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa atas nama **Aulia Sahara**, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) :4012016059, dengan Judul Skripsi : **"Persepsi Masyarakat terhadap Asuransi Syariah (Studi Kasus pada Nasabah Asuransi Prudential Life Assurance Langsa)"**.
- Ketentuan** :
- Masa bimbingan Skripsi maksimal 1 (Satu) Tahun dihitung mulai tanggal Keputusan ini sampai dengan pendaftaran Sidang Munaqasyah Skripsi;
 - Masa Bimbingan kurang dari 1 (Satu) Tahun apabila masa studi telah berakhir;
 - Setiap Bimbingan harus mengisi Lembar Konsultasi yang tersedia;
 - Penyelesaian Skripsi yang melewati masa studi berlaku ketentuan tersendiri;
 - Masa Studi Program Strata Satu (S1) adalah 7 (Tujuh) Tahun;
 - Kepada Pembimbing I dan Pembimbing II tidak diperkenankan untuk merubah judul skripsi yang telah ditetapkan dalam SK, kecuali melalui proses pembahasan ulang dan harus berkoordinasi dengan Ka. Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa;
 - Selama melaksanakan tugas ini kepada Pembimbing I dan Pembimbing II diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Institut Agama Islam Negeri Langsa;
 - Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Langsa
Pada Tanggal : 17 November 2021 M
12 Rabiul Tsani 1443 H H



Tembusan :

- Ketua Jurusan/Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa;
- Pembimbing I dan II;
- Mahasiswa yang bersangkutan.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Meurandeh – Kota Langsa – Aceh, Telepon 0641) 22619 – 23129; Faksimili(0641) 425139;
Website: www.febi.iainlangsa.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B/450/In.24/LAB/PP.00.9.12/2021

Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : Aulia Sahara
NIM : 4012016059
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Persepsi Masyarakat Terhadap Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Asuransi Syariah Prudential Life Assurance Langsa)

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 35% pada naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti sidang munaqasyah.

Langsa, 06 Desember 2021
Kepala Laboratorium FEBI


Mastura, M.E.I
NIDN. 2013078701