

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman semakin lama semakin maju, berbagai macam cara yang dapat dilakukan untuk berinvestasi, salah satunya dalam bidang asuransi. Di zaman yang sudah maju seperti sekarang ini resiko dapat terjadi dalam segala kemungkinan yang dapat menimpa diri sendiri berupa kematian, sakit maupun kehilangan atau kerusakan harta benda yang diakibatkan oleh berbagai kejadian seperti kebakaran, kecelakaan dan sebagainya. Kerugian yang ditimbulkan tidak hanya kerugian ekonomi tetapi juga kerugian fisik maupun mental bagi yang mengalami musibah. Misalnya dengan kehilangan salah satu anggota tubuh mengakibatkan penderita mengalami hilangnya kepercayaan diri dan dapat menghambat dalam bekerja. Untuk meminimalisir hal tersebut dapat dilakukan dengan cara mempersiapkan perlindungan terhadap resiko dimasa yang akan datang dengan cara bergabung kedalam sebuah asuransi.

Asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam perundang-undangan No.2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian sebagaimana pada pasal 1 ayat (1) : “Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada

tertanggung.dengan menerima premi asuransi, kerugianm kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diterima tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan”¹

Di Indonesia terdapat dua perusahaan yang bergerak dibidang asuransi yaitu Asuransi konvensional dan Asuransi Syariah, Asuransi konvensional merupakan suatu perjanjian, dimana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.²

Sedangkan asuransi syariah merupakan usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui dana investasi dalam bentuk aset atau tabbaru’ yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan

¹ Waldi Nopriansyah, *asuransi syariah*, (Yogyakarta: Andi, 2016),hal.9

² Edi Haryadi & Abdi Triyono, “*peran agen asuransi syariah dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang asuransi syariah*”. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah vol.5.no.1, april,2017, hal.23.

syariah Islam.³seluruh asuransi adalah untuk membuat persediaan bagi menghadapi bahaya yang akan menimpa dalam kehidupan, serta transaksi transaksi yang akan dilakukan oleh manusia.

Meskipun kebanyakan masyarakat perkotaan sudah tersentuh dengan modernitas namun Masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa asuransi syariah dan asuransi konvensional sama saja. Hal ini disebabkan karena minimnya pemahaman tentang asuransi syariah di lingkungan masyarakat Islam sendiri khususnya indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Dengan pemahaman nasabah tentang asuransi maka mereka akan merasakan ketenangan untuk melakukan transaksi dalam asuransi syariah, dikarenakan dalam asuransi syariah melaksanakan prinsip-prinsip sesuai dengan syariat islam. Karena itu terdapat hubungan antara pemahaman nasabah tentang asuransi dalam memutuskan membeli polis diasuransi syariah.

Dikota Palembang terdapat beberapa cabang perusahaan asuransi yang berbasis syariah yaitu Takaful Keluarga, Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Syariah Palembang, Agen Allianz Syariah Palembang dan Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Palembang. menurut data dari ojk diindonesia hanya ada 5 perusahaan asuransi jiwa syariah yang menerapkan sistem full syariah dan

³ Asy'ari Suparmin, “ *Asuransi Syariah konsep hukum dan operasionalnya*” (Kab. Ponorogo : Uwais Inspirasi Indonesia,2019), hlm.47

dari beberapa asuransi syariah tersebut Asuransi Jiwa Syariah Al-amin merupakan salah satu dari ke 5 asuransi yang ada di Indonesia yang menerapkan sistem full syariah dan memiliki cabang di kota Palembang.⁴

Asuransi Jiwa Syariah Al-amin merupakan perusahaan asuransi jiwa murni syariah yang menaruh perhatian bagi perkembangan perasuransian di Indonesia khususnya perkembangan kebutuhan masyarakat untuk bermuamalah berdasarkan syariat Islam. Asuransi Jiwa Syariah Al-amin menawarkan beberapa produk seperti:

Pertama Syariah pembiayaan al-amin yaitu, program asuransi yang memberikan perlindungan atau jaminan penggantian kerugian financial kepada penerima manfaat apabila peserta yang diasuransikan dalam masa perlindungan asuransi syariah tidak dapat memenuhi kewajibannya untuk melunasi pembiayaan akibat mengalami resiko yang dijamin pada polis.

Kedua asuransi kecelakaan diri (personal accident) yaitu program asuransi yang ditunjukkan untuk pekerja atau anggota organisasi, jamaah umroh atau wisatawan dengan memberikan perlindungan jaminan manfaat asuransi kepada penerima manfaat apabila peserta yang diasuransikan mengalami resiko berupa sakit, kecelakaan atau meninggal dunia dan yang

⁴ OJK, "berita dan kegiatan" (<http://ojk.go.id/kanal/inkb/berita.dan.kegiatan/publikasi/pages/daftar-perusahaan-asuransi-umum-jiwa-dan-reasuransi-dengan-prinsip-syariah>. diakses pada 03 maret 2021)

Ketiga term isuranse yaitu asuransi yang memberikan program asuransi kepada penerima manfaat apabila peserta yang diasuransikan dalam jangka waktu perlindungan asuransi mengalami resiko meninggal dunia dengan penggantian sebesar yang tercantum pada daftar kepesertaan asuransi syariah. Tergantung kebutuhan dan keinginan Nasabah itu sendiri.⁵

Jadi keunggulan dari Asuransi Jiwa Syariah Al-amin ini adalah kemudahannya dalam pengajuan peserta asuransi, pendaftaran agen hingga pengajuan klaim yang dapat dilakukan lewat email dan whatshaap. Sehingga seiring dengan perkembangan zaman dan modernitas yang tinggi asuransi juga memudahkan masyarakat dalam berasuransi. Asuransi Jiwa Syariah Al-amin memiliki produk yang cukup banyak diminati oleh masyarakat salah satunya adalah produk Personal Accident atau Asuransi Kecelakaan Diri dan dalam mengenalkan produknya kepada masyarakat Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Palembang memiliki strategi yang berbeda dengan kebanyakan perusahaan Lain yaitu melalui pemahaman konsumen itu sendiri tentang asuransi, pentingnya berasuransi, serta manfaat asuransi.

⁵ Al-amin insurance, “sofyright PT Asuransi Jiwa Ssyariah Al-amin”(http://alamin-insurance.com/produk-perusahaan. diakses pada 03 maret 2020)

Namun realita yang terjadi pada Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Palembang menunjukkan tren penurunan dalam jumlah nasabah pengguna produk asuransi syariah. Berikut adalah data jumlah nasabah asuransi jiwa syariah al-amin dalam 4 tahun terakhir⁶ :

Tabel 1.1

**Daftar Anggota Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-amin cabang Palembang
2017 s/d 2020.**

No	Tahun	Jumlah nasabah (orang)
1	2017	10,402
2	2018	14,609
3	2019	11,965
4	2020	12,138

Sumber:PT Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Palembang.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Palembang mengalami flukstasi dalam 4 tahun terakhir.Pada tahun 2017, terdapat nasabah sejumlah 10,402 orang.Jumlah ini meningkat cukup tinggi pada tahun 2018 menjadi 14,609 nasabah.Namun demikian pada tahun berikutnya yaitu tahun 2019 terjadi penurunan drastis

⁶ PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Palembang.

menjadi 11,965 orang. Dan pada akhirnya kembali meningkat pada tahun 2020 sebanyak 12,138 nasabah yang ada pada PT.Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Palembang.

Melihat kondisi yang terjadi tersebut, dapat terindikasi bahwa adanya permasalahan bagi PT.Asuransi Syariah dalam penjualan produk Asuransi Jiwa Syariah Al-amin. Tren fluktuasi nasabah asuransi syariah ini apabila ditinjau dari segi penyebabnya, dapat dikaitkan dengan faktor yang berhubungan dengan keputusan seseorang menjadi nasabah, antara lain pemahaman calon nasabah itu sendiri tentang asuransi.

PT.Asuransi Jiwa syariah al-amin Palembang menyadari pentingnya faktor pemahaman dalam kaitannya untuk memunculkan keputusan menjadi nasabah. Untuk itu pada PT. Asuransi Jiwa syariah al-amin Palembang telah melakukan upaya dalam peningkatan pemasaran disetiap tahunnya, diantaranya melalui iklan dimedia massa, sosialisasi kepada kelompok masyarakat serta website yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai PT Asuransi Jiwa Syariah Al-amin.⁷

Dari paparan diatas dapat dilihat bahwa sesungguhnya telah adanya upaya upaya yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Palembang dalam memberikan pengetahuan serta pemahaman untuk

⁷ Tri Wahyu,Utomo, Kepala cabang. Asuransi jiwa syariah al-amin cabang Palembang, wawancara 12 maret 2021

meningkatkan keputusan masyarakat menjadi nasabah. Namun demikian ternyata fakta yang didapati menunjukkan fluktuasi dalam jumlah nasabah. Pada tahun sebelumnya.

Tabel 1.2

Reaserch gap pengaruh pemahaman terhadap keputusan nasabah

No	Variabel	Hasil	Penelitian
	Pengaruh pemahaman terhadap keputusan nasabah	Pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah	Neni triana & fadhil mahdi (2017). Angrum Pratiwi(2019) Nurajizah & Oktarina juwita rohmawati (2020)
		Pemahaman tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah	Rifaatul mahmuda & Moch.khoirul Anwar(2019)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai macam sumber.

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, Neni triana & fadhil mahdi⁸, Angrum Pratiwi⁹, Nurajizah & Oktarina juwita rohmawati¹⁰ menyatakan bahwa hasil penelitiannya pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah sedangkan didapati hasil berbeda dari penelitian yang dilakukan

Oleh Rifaatul mahmuda & moch.Khoirul anwar¹¹. Dengan adanya *reaserch gap* dalam penelitian terdahulu penelitian diatas menunjukkan tidak selalu penelitian pemahaman nasabah tentang keputusan berpengaruh signifikan.

Terlihat bahwa hasil penelitian mengenai pemahaman nasabah tentang asuransi terhadap keputusan pembelian produk masih memberikan hasil yang berbeda. Oleh karena itu diperlukan adanya penelitian lebih lanjut dengan harapan dapat untuk menerangkan antara pemahaman dengan keputusan pembelian.

⁸ Neni triana & fadhil mahdi, “ *pengaruh pemahaman produk perbankan terhadap keputusan nasabah menabung di iB Hasanah PT. BNI Syariah Cabang Pontianak*”. jurnal fakultas ekonomi bisnis islam JMM Vol. 13. No 2 Oktober 2017.

⁹ Angrum pratiwi, “*pengaruh tingkat pemahaman terhadap keputusan memilih jurusan ekonomi dan perbankan syariah(studi keperguruan tinggi diwilaya kalimantan timur)*”. Jurnal ilmiah keagamaan dan kemasyarakatan Vol.13, No.2, 2019

¹⁰ Nurajizah & Oktarina juwita rohmawati, “ *pengaruh tingkat pemahaman masyarakat tentang riba terhadap keputusan menjadi nasabah di bank pembiayaan rakyat syariah Artha Madani cikarang*”. Jurnal Al-fatih Global Maha Vol. 2(2), 2020.

¹¹Rifaatul mahmuda & moch. Khoirul anwar, *pengaruh pemahaman tentang riba dan bagi hasil terhadap keputusan menabung di BNI Syariah surabaya*. Jurnal ekonomi islam. Volume 2 No 3, tahun 2019. Hal 58.

Melihat permasalahan diatas membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh melalui penelitian yang berjudul ***“Pengaruh pemahaman Nasabah Tentang Asuransi Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Personal Accident di PT Asuransi Jiwa Al-amin Cabang Palembang”*** dan untuk membahas masalah tersebut, maka dirumuskan beberapa permasalahan yang menjadi pokok masalah dari penelitian ini.

B. Batasan Masalah

Agar dalam memahami karya tulis ilmiah tugas akhir ini tidak terjadi suatu penyimpangan serta menjaga supaya pembahasan tidak meluas, maka penulis ini hanya difokuskan pada pembahasan mengenai pengaruh pemahaman nasabah tentang Asuransi terhadap keputusan menggunakan produk *Personal Accident* di PT Asuransi Jiwa syariah Al-amin Cabang Palembang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang mendasar dalam melakukan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pemahaman nasabah tentang asuransi terhadap keputusan menggunakan Produk *Personal Accident* di PT Asuransi Jiwa Al-amin Cabang Palembang.

2. Manakah yang lebih besar pengaruhnya dari indikator pemahaman nasabah terhadap keputusan menggunakan produk *Personal Accident* di PT Asuransi Jiwa Al-amin Cabang Palembang.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang dan pokok masalah tersebut, penelitian yang dilakukan ini mempunyai tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh pemahaman nasabah tentang Asuransi terhadap keputusan menggunakan Produk *Personal Accident* di PT. Asuransi Jiwa Al-amin Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui Manakah pengaruh yang lebih besar antara indikator pemahaman nasabah terhadap keputusan menggunakan produk *Personal Accident* di PT. Asuransi Jiwa Syariah Cabang Palembang.

E. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adapun manfaat penelitian antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini ditunjukkan sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan teori yang diperoleh di perguruan tinggi, guna disajikan sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan

dengan Pengaruh Pemahaman Nasabah terhadap keputusan Menggunakan Produk Personal Accident.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini ditunjukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam bidang asuransi syariah mengenai pengaruh pemahaman nasabah tentang asuransi terhadap keputusan menggunakan Produk Personal Accident di PT Asuransi Jiwa Al-amin Cabang Palembang.

b. Bagi Pihak Asuransi

Dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan informasi serta menjadi masukan bagi perusahaan agar dapat mengetahui seberapa besar pemahaman nasabah mengenai asuransi dan produk personal accident yang ada di PT Asuransi Jiwa Al-amin Cabang Palembang

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran pada perpustakaan dan dapat dijadikan referensi apabila pembaca ingin membuat laporan yang serupa.

F. Sistem Penelitian

Hasil penelitian akan dilaporkan dalam bentuk skripsi dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I :pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II :kajian teori menguraikan teori yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan juga sebagai sumber informasi dan referensi.

BAB III metode penelitian yang berisi jenis penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode pengolahan data.

BAB IV Hasil penelitian dari bab ini merupakan inti dari penelitian karena bab ini dianalisis data-data, baik melalui data primer maupun data sekunder untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB V Didalam bagian bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN