

BAB II

PEMBAHASAN

A. Landasan teori

1. Teori Keputusan Pembelian

Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller 2009, keputusan pembelian adalah proses integrasi yang digunakan untuk mengkombinasi pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternative dan memilih salah satu diantaranya.

proses pengambilan keputusan adalah sebuah pendekatan penyesuaian masalah yang terdiri dari lima tahap yang dilakukan konsumen, kelima tahap tersebut adalah :¹

a. pengenalan masalah

pengenalan masalah merupakan pemicu terjadinya pemahaman konsumen terhadap kebutuhan yang belum perlu dipenuhi dan yang perlu dipenuhi, jadi tahap inilah proses pembelian dimulai.

b. pencarian informasi

pencarian informasi adalah tahap proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen telah tertarik untuk mencari lebih banyak

¹ M.Anang Firmansyah, Perilaku Konsumen (Yogyakarta : CV BUDI UTAMA, 2018) hal 27-30

informasi konsumen mungkin hanya meningkatkan perhatian atau mungkin aktif mencari informasi.

c. Evaluasi Alternatif

evaluasi alternatif adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan dimana pembeli dimana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi berbagai penyediaan jasa alternative pilihan.

d. keputusan pembelian

keputusan pembelian adalah kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh penjual.

e. perilaku pasca pembelian.

Perilaku pasca pembelian adalah konsumen tersebut juga akan terlibat dalam tindakan-tindakan sesudah pembelian dan penggunaan produk atau jasa yang akan menarik minat pemasar. Pekerjaan pemasar tidak akan berakhir pada saat suatu jasa dijual, tetapi akan terus berlangsung hingga periode sesudah pembelian supaya konsumen bisa melakukan keputusan pembelian ulang.

Menurut Swastha dan Irawan (2008) keputusan pembelian adalah pemahaman konsumen tentang keinginan dan kebutuhan akan suatu produk dengan menilai dari sumber-sumber yang ada dengan menetapkan tujuan pembelian serta mengidentifikasi alternative sehingga pengambilan keputusan untuk membeli yang disertai dengan perilaku setelah melakukan pembelian.

2. Pengertian Asuransi dan Asuransi Syariah

a. Asuransi

menurut undang-undang tentang usaha perasuransian, “asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggalnya atau hidupnya seseorang dipertanggungjawabkan”.²

b. Asuransi syariah

merupakan suatu cara dalam mengelolah risiko yang dimungkinkan datang yang sesuai dengan syariat, saling menolong antara sesama yang melibatkan peserta dan operator. Asuransi syariah, pada asuransi yang dikenal dengan nama lain *ta'awun* ini yang dikejar bukanlah keuntungan namun tujuannya adalah sosial. Yaitu semua pesertanya saling bahu

² Nur azizah & Rofifah, *islamisasi al-attas terhadap konsep asuransi: asuransi syariah vs asuransi konvensional*. Jurnal Ilmu-ilmu keislaman Vol.19, 1, Juli 2019, hal.96.

membahu dan tolong-menolong dalam menghadapi suatu musibah yang kedatangannya tidak bisa dipastikan secara pasti.³

Menurut UU Nomor 2 Tahun 1992, asuransi syariah pun terdiri dari dua jenis yaitu:⁴

1) Asuransi Syariah Umum (Asuransi Kerugian)

Asuransi syariah umum merupakan bentuk asuransi syariah yang memberi perlindungan dalam menghadapi bencana atau kecelakaan atas harta milik peserta asuransi syariah.

2) Asuransi Jiwa syariah(asuransi keluarga)

Asuransi Jiwa syariah adalah bentuk asuransi yang memberikan perlindungan dalam menghadapi musibah kematian dan kecelakaan atas diri peserta asuransi syariah. Salah satu produk yang ada pada asuransi jiwa syariah adalah produk *personal accident*.

Personal accident (asuransi kecelakaan diri) merupakan program asuransi yang ditunjukkan untuk pekerja atau anggota oerorganisasi, jamaah umroh atau wisatawan dengan memberikan perlindungan jaminan manfaat asuransi kepada penerima manfaat apabila peserta yang diasuransikan mengalami resiko berupa sakit,

³Edi 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.

⁴ Rahayu Nisitasari, skripsi, “*pengaruh pengetahuan konsumen (consumer knowledge) dan motivasi konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah pada asuransi prundamental syariah cabang tulung agung*.IAIN: tulung agung, hal.27

seperti meninggal dunia, cacat tetap, cacat sebagian, dan biaya pengobatan rumah sakit yang diakibatkan oleh kecelakaan.⁵

3. Dasar Hukum Asuransi

a. Hukum Positif

Asuransi syariah diatur dalam beberapa Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang ada dua cara peraturan asuransi, yaitu peraturan bersifat umum dan khusus.⁶

Peraturan asuransi yang bersifat umum diatur dalam Buku 1 Bab 9 Pasal 246-286 KUHD yang berlaku bagi semua jenis asuransi, baik yang sudah diatur dalam KUHD maupu yang diatur diluar KUHD.

Peraturan yang bersifat khusus tedapat dalam Buku 1 Bab 10 pasal 287-308 KUHD dan buku ii Bab 9 dan 10 Pasal 592-695 KUHD dengan rincian sebagai berikut :

- 1) Asuransi kebakaran pasal 278-298 KUHD
- 2) Asuransi hasil pertanian pasal 299-302 KUHD
- 3) Asuransi jiwa pasal 302-308 KUHD

Undang-undang No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian
PP No.63 Tahun 1999 tentang perubahan atas PP No. 73 tabun 1992

⁵Ibid hlm.4

⁶ Muhammad ajib “*Asuransi Syariah*” Rumah fiqih Publishing : Jakarta Cet Pertama,2019. Hal 27

tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian serta aturan-aturan lain yang mengatur Asuransi Sosial yang diselenggarakan oleh BUMN Jasa Raharja (Asuransi Sosial kecelakaan penumpang), Astek (Asuransi Sosial Tenaga Kerja), dan Akses (Asuransi Sosial Pemeliharaan kesehatan).

Dengan berlakunya Undang-undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian dan Perundang-undangan Asuransi sosial disamping ketentuan KUHD, maka dianggap cukup memadai aturan hukum yang mengatur tentang usaha perasuransian, baik dari segi keperdataan maupun segi public administrasi.

b. Hukum Islam

1) Al-Quran

Terdapat beberapa ayat yang menjelaskan tentang konsep asuransi dan yang mempunyai muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktik asuransi. Diantara ayat al-Quran tersebut antara lain:

a) Firman Allah tentang perintah mempersiapkan hari esok:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانْتظِرُوا نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَيْرِهِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“hai orang-orang beriman, bertawalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah dibuat untuk hari esok(masa depan), dan bertaqwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”(Qs.al-hasyr[59]:18).

Ayat ini memerintahkan kita untuk merencanakan apa yang akan kita buat dimasa yang akan datang, hal ini bukan karna kita tidak percaya takdir tapi hanyalah usaha kita sebagai manusia untuk menyiapkan masa depan agar lebih baik.

b) Firman Allah dalam saling tolong-menolong

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaaya” (Qs. Al-maidah [5].2)

Ayat diatas memuat kata perintah yaitu tolong-menolong antar sesama manusia, dalam bisnis asuransi seperti kerelaan anggota nasabah untuk menyisihkan dananya untuk digunakan sebagai *danatabbaru'* (dana sosial) yang digunakan untuk membantu salah satu anggota yang terkena musibah.

c) Firman Allah untuk bertawakal, optimis dan berusaha,

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَمَنْ يُؤْمِنْ بِاللَّهِ يَهْدِ اللَّهُ قَلْبَهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Tidak ada suatu musibah pun yang menimpa seseorang kecuali dengan izin Allah dan barang siapa yang beriman kepada Allah niscaya dia akan diberi petunjuk pada hatinya. Dan Allah maha mengetahui.(At-Taghabun ayat 11)

Ayat diatas menjelaskan bahwa musibah yang terjadi hanya akan datang atas kehendak Allah, maka dari itu agar kita selalu diperintahkan untuk beriman kepadanya dengan cara mematuhi perintahnya dan menjauhi larangannya, dan salah satu cara yang dilakukan adalah dengan membantu sesama muslim yang terkena musibah melalui aruransi yang berbasis syariah karena asuransi syariah menggunakan prinsip tolong menolong.

2) Hadits Nabi Muhammad

Hadits Nabi Shallallahu Allaihi wassallam tentang prinsip bermu'amalah, antara lain:

a) Hadist tentang anjuran menghilangkan kesulitan seseorang.

“Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang muslim, dari suatu kesulitan didunia, Allah akan melepaskan

kesulitan darinya pada hari kiamat, dan allah senantiasa menolong hamba-nya selama ia (suka) menolong saudaranya”.(HR. Muslim dari Abu Hurairah).⁷

- b) Hadits yang berkaitan dengan asuransi syairah diriwayatkan oleh abu hurairah r.a, dia berkata :

Berselisih dua orang wanita dari suku huzail, kemudian salah satu wanita tersebut melemparkan batu ke wanita lain sehingga mengakibatkan kematian wanita tersebut beserta janin dikandungannya. Maka ahli waris dari wanita yang meninggal tersebut mengadakan peristiwa tersebut kepada Rasulullah SAW., maka Rasulullah SAW. Memutuskan ganti rugi dari pembunuhan terhadap janin tersebut dengan pembebasan seorang budak laki-laki atau perempuan, dan memutuskan ganti rugi kematian wanita tersebut dengan uang darah (diyath) yang dibayarkan oleh aqilanya (kerabat dari orang tua laki-laki). (HR. Bukhari No.6399)⁸

4. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah

Prinsip dasar yang ada dalam asuransi syariah tidaklah jauh berbeda dengan prinsip dasar yang berlaku pada konsep ekonomi islam secara komprehensif dan bersifat umum. Hal ini disebabkan karena kajian asuransi syariah

⁷ Muhammad & lim Qo'immudin “ *Asuransi Syariah Indonesia* ” (Jakarta imprint Bumi Aksara:AMZAH,2020)hal 302

⁸ HR. Bukhari No.6399

merupakan turunan dari konsep ekonomika islami. Adapun prinsip asuransi syariah antara lain:⁹

a. Tauhid

Prinsip tauhid adalah dasar utama dari setiap bangunan yang ada dalam syariah Islam. setiap bangunan dan aktivitas kehidupan manusia harus didasarkan pada nilai-nilai tauhid. Artinya bahwa dalam setiap gerak langkah serta bangunan hukum harus mencerminkan nilai-nilai ketuhanan. Tauhid sendiri dapat diartikan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

b. Keadilan

Prinsip kedua dalam berasuransi adalah terpenuhinya nilai-nilai keadilan antara pihak-pihak yang terikat dengan akad asuransi. Keadilan dalam hal ini dipahami sebagai upaya dalam menempatkan hak dan kewajiban antara nasabah dan perusahaan asuransi.

c. Tolong-menolong

Prinsip dasar yang lain dalam melaksanakan kegiatan berasuransi harus didasari dengan semangat tolong-menolong antar anggota.

d. Kerja sama

Asuransi syariah juga menjalankan prinsip kerjasama antara nasabah dan perusahaan asuransi selaku pengelola dananya. Kerjasama ini dilakukan

⁹Muhammad ajib “*Asuransi syariah*” (Jakarta Cet pertama :Rumah Fiqh Publishing,2019) hal 34.

sesuai dengan perjanjian/akad yang telah disepakati sejak awal oleh kedua belah pihak.

e. Amanah

Perusahaan asuransi juga dilandari dengan prinsip amanah dalam mengelolah dana nasabah dan hal yang sama juga berlaku bagi para nasabah asuransi syariah. Dalam hal ini nasabah harus bersikap jujur ketika mengajukan klaim, dan disisi lain pihak perusahaan asuransi juga tidak boleh semena mena dalam mencari keuntungan, termasuk dalam mengambil berbagai keputusan.

f. Saling *ridha* ('*An Taradhin*)

Yaitu nasabah *ridha* dananya dikelolah oleh perusahaan asuransi syariah yang amanah dan profesional. Perusahaan asuransi syariah *ridha* terhadap amanah yang diberikan peserta untuk mengelolah premi peserta.

g. Menghindari *maisir*

Maisir secara harfiah dalam bahasa arab artinya memperoleh sesuatu dengan sangat mudah tanpa bekerja keras atau mendapat keuntungan tanpa bekerja keras. *Maisir* juga bisa disamakan dengan kegiatan berjudi. Judi menunjukkan tindakan atau permainan yang bersifat untung-untungan/spekulatif yang dimaksud untuk mendapatkan keuntungan materi yang akan membawa dampak terjadinya praktik kepemilikan harta secara batil.

h. Menghindari *gharar*

Gharar artinya adalah ketidakjelasan, tipuan transaksi yang mengandung ketidakjelasan dan atau tipuan dari salah satu pihak, seperti jual beli sesuatu yang belum ada barangnya.

5. Rukun dan Syarat Asuransi Syariah

Menurut Mazhab Hanafi, Rukun kafalah (asuransi) hanya ada satu, yaitu ijab dan kabul. Sedangkan menurut para ulama lainnya, rukun dan syarat kafalah (asuransi) adalah sebagai berikut:

- a. Kaf'il (orang yang menjamin), dimana persyaratannya adalah sudah baligh, berakal, tidak dicegah membelanjakan hartanya dan dilakukannya dengan kehendaknya sendiri.
- b. Makful lah (orang yang berpiutang), syaratnya adalah bahwa yang berpiutang diketahui oleh orang yang menjamin. Disyaratkannya dikenal oleh penjamin karena manusia tidak sama dalam hal tuntutan, hal ini dilakukan demi kemudahan dan kedisiplinan.
- c. Makful 'anhu, adalah orang yang berutang.
- d. Makful bih (utang, baik barang maupun orang), disyaratkan agar dapat diketahui dan tetap keadaanya, baik sudah tetap maupun akan tetap.¹⁰

¹⁰Mukhsinun & utihatli, “*dasar hukum dan prinsip asuransi syariah diindonesi*”. Jurnal ekonomi islam Vol:2, No. 1, Desember 2018

Dalam pengajuan klaim sebuah asuransi terdapat persyaratan dan larangan bagi sahnya suatu akad. Adapun akad persyaratan sebagai berikut:

- 1) Baligh (dewasa)
- 2) Berakal
- 3) Ikhtiyar (kehendak bebas)
- 4) Tidak sah transaksi atas suatu yang tidak diketahui.
- 5) Tidak sah transaksi yang mengandung unsur riba.

6. Akad-akad dalam Asuransi Syariah

Secara, ketika peserta bergabung kedalam sebuah Asuransi Syariah maka akan diberikan akad, akad yang diberikan harus sesuai dengan syariah Islam.

Akad tersebut ialah:¹¹

a. Akad tijarah

Akad *tijarah* adalah akad yang dilakukan untuk tujuan komersial. akad *tijarah* ini adalah untuk mengelolah uang premi yang telah diberikan kepada perusahaan asuransi syariah yang kedudukannya sebagai pengelolah (mudorib), sedangkan nasabahnya berkedudukan sebagai pemilik uang (shohibul mal). Ketika mas perjanjian habis maka uang premi akan diakadkan dengan akad *tijarah* akan dikembalikan beserta bagi

¹¹Junaidi abdulah, “*akad-akad dalam Asuransi Syariah*”.Jurnal of sharia economic law Vol 1, No 1, Maret 2018, hal 18.

hasil (Fatwa DSN no. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pendoman Umum Asuransi Syari'ah).

b. Akad *Tabarru'*

Akad *Tabarru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebijakan dan tolong-menolong, bukan semata untuk tujuan komersial. akad *tabarru'* (hibah), yakni peserta memberikan hibah yang akan digunakan untuk menolong peserta lain yang terkena musibah. Sedangkn perusahaan bertindak sebagai pengelola dana hibah.

7. Definisi Pemahaman Nasabah

a. Pengertian Pemahaman

Arti kata pemahaman dapat dijelaskan secara etimologi dan terminologi, secara etimologi, pemahaman berasal dari kata paham yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pengertian, pendapat atau fikiran serta pandangan dan mengerti benar sedangkan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata pemahaman adalah proses, perbuatan memahami atau memahamkan.¹²

Secara terminologi dapat dijelaskan bahwa pemahaman merupakan kemampuan seseorang mengartikan, menafsirkan dan menterjemahkan

¹² <https://KBBI.web.id/pemahaman>. diakses pada Kamis 11 Maret 2021

atau menyatakan sesuatu dengan caranya sendiri tentang pengetahuan yang pernah diterimanya.

Maka dapat disimpulkan bahwa pemahaman adalah kemampuan seseorang dalam mengartikan atau menangkap maksud dari suatu konsep yang diterimanya dan dapat menjelaskannya kembali kepada orang lain.

b. Tingkat pemahaman

Dikutip dari penelitian rahjman taufiqur(2019) menyatakan bahwa “Tingkat pemahaman berdasarkan tingkat kepekaan dan derajat penyerapan materi dibagi kedalam tiga tingkatan” yaitu¹³

- 1) Menerjemahkan, yaitu pengalihan arti dari bahasa satu kedalam bahasa yang lain. Dapat juga dari konsepsi abstrak menjadi suatu model simbolik untuk mempermudah orang lain dalam mempelajari.
- 2) Menafsirkan yaitu menghubungkan bagian-bagian terdahulu dengan yang diketahui berikutnya, atau menghubungkan beberapa bagian dari grafik dengan kejadian, membedakan yang pokok dan yang bukan pokok.
- 3) Ekstrapolasi, yaitu mampu melihat balikyang tertulis, dapat membuat ramalan tentang kosenkuensi atau dapat memperluas persepsi dalam arti waktu, dimensi, kasus, ataupun masalahnya.

¹³ Rahman taufiqur, Skripsi: “*faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman masyarakat terhadap wakaf tunai*” (Metro:IAIN,2019)

c. Indikator Pemahaman

Pemahaman merupakan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan yang sudah dilihat kurang lebih sama dengan yang sudah diajarkan sesuai dengan maksud penggunaannya. Pemahaman memiliki beberapa indikator yaitu sebagai berikut:¹⁴

1. Menjelaskan kembali

Merupakan suatu kemampuan yang ada didalam diri seseorang agar seseorang tersebut dapat mengembangkan dan menggunakan sebuah penyebab atau pengaruh objek yang diberikan

2. Menguraikan dengan kata-kata sendiri

Suatu kemampuan seseorang untuk menerima pengetahuan / informasi dari objek tertentu serta mampu menjelaskanya kembali dalam bentuk lain / dengan kata-kata sendiri.

3. Merangkum

Merupakan kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk mengembangkan pernyataan yang mampu menggambarkan isi informasi / tema secara keseluruhan berupa ringkasan/ *resume* atau abstrak.

4. Menyimpulkan

Merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk menemukan sebuah pola dari suatu gambar materi yang diberikan.

¹⁴ W.S. Winkel, Psikologi Pengajaran, (Jakarta: Grasindo, 1999), hlm. 251

d. Pemahaman Nasabah

Pemahaman nasabah mengenai asuransi adalah sejauh mana nasabah asuransi syariah mengerti benar-benar terhadap akad dalam prinsip-prinsip asuransi syariah. Pemahaman penting bagi nasabah untuk mengetahui bagaimana uang yang diasuransikan dimasa depan apakah telah sesuai dengan perjanjian diawal kerja sama serta sudah sesuai dengan akad yang telah ditentukan sehingga nasabah dapat mempertimbangkan keputusan yang efektif dan efisien tidak hanya faktor keagamaan semata.

Dengan demikian nasabah dengan pengetahuan dan pemahaman yang banyak dapat mengelolah dan memberikan informasi yang baik pula. Serta nasabah dapat memberikan informasi kepada yang lain dan dapat berdampak baik bagi pertumbuhan perusahaan asuransi syariah. Komunikasi antar masyarakat adalah sosialisasi yang paling baik untuk mempromosikan asuransi syariah.¹⁵

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemahaman Nasabah

Menurut supardi faktor mempengaruhi tingkat pemahaman adalah sebagai berikut:¹⁶

1) Faktor pengetahuan

¹⁵Suci wahyu nigrum, skripsi “*analisis faktor pemahaman nasabah tentang asuransi syariah di AJB Bumi putera 1912 divisi syariah cabang sidoarjo*”. Surabaya, 2017. Hal.15.

¹⁶Supardi, *Metodologi penelitian ekonomi dan bisnis*, Yogyakarta : UII Press 2005. Hal.164-165

Semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang maka semakin banyak pula pengalaman yang ia ketahui mengenai produk tersebut.

Pengalaman inilah yang nantinya akan mempengaruhi keputusan pembelian dan kepercayaan konsumen terhadap suatu produk. Dari sini dapat diartikan bahwa pengetahuan konsumen adalah semua informasi konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang berkaitan dengan produk dan jasa tersebut serta informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.

2) Faktor Sosial / lingkungan

Hamper setiap manusia memiliki bentuk struktur kelas sosial; kelas sosial adalah bagian-bagian yang relative permanen dan teratur dalam masyarakat yang anggotanya memiliki nilai, minat, dan perilaku serupa. Lingkungan memberika pengaruh pertama bagi seseorang dimana seseorang dapat mempelajari hal-hal yang baik dan juga hal-hal yang buruk tergantung kelompoknya. Dalam llingkungan seseorang akan memperoleh pengalaman yang akan berpengaruh pada cara fikir seseorang.

3) Faktor Informasi

Informasi memberikan pengaruh pada pemahaman seseorang, meskipun seseorang memiliki pendidikan yang rendah tetapi jika ia mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media missal televise,

radio atau surat kabar maka hal itu merningkatkan pemahaman seseorang.

4) Faktor pendidikan

Pembelajaran berpengaruh terhadap pemahaman seseorang karena menggambarkan perilaku individu yang muncul dari pengalaman. Melalui tindakan dan pembelajaran seseorang mendapatkan keyakinan yang mempengaruhi pemahaman.

8. Keputusan memilih produk

Dalam proses pengambilan keputusan, konsumen membutuhkan informasi dan akan melakukan berbagai upayah untuk memperoleh informasi. Pengambilan keputusan dapat dibedakan menjadi tiga tingkatan, yaitu: penyelesaian masalah ekstensif, penyelesaian masalah terbatas dan perilaku respon yang rutin. Keputusan pembelian yang dilakukan konsumen, dipengaruhi oleh banyak hal, seperti:

- a. pengaruh kebudayaan, yaitu nilai-nilai atau pola perilaku budaya tertentu serta warisan dari generasi ke generasi.
- b. pengaruh sosial, karena masyarakat memiliki sikap yang berbeda dari kelompok lainnya.
- c. Pengaruh keluarga, keluarga adalah lingkungan terdekat dengan individu dan sangat mempengaruhi nilai serta perilaku seseorang dalam membeli/ memilih barang dan jasa tertentu.

d. Pengaruh komunitas yang mempengaruhi pola konsumsi konsumen. Adapun pola konsumsi seseorang dipengaruhi beberapa faktor, yaitu usia, jenis kelamin, jabatan pekerjaan, suku dan kebangsaan, agama, jumlah pendapatan, dan pendidikan.¹⁷

Dikutip dari penelitian gede, lulup dan anjuma (2014), “menyatakan terdapat empat komponen penting yang merupakan inti pengertian perilaku konsumen dalam memutuskan membeli sebuah produk” yaitu:¹⁸

- 1) perilaku konsumen melibatkan berbagai aktivitas, baik yang sifatnya mental, emosi, dan fisik. Berfikir merupakan satu aktivitas mental, misalnya pengolahan informasi yang melibatkan memori otak ketika seseorang menerima suatu stimulasi pemasaran. Aktivitas emosi menyangkut evaluasi terhadap suatu produk atau jasa sehingga menimbulkan perasaan senang atau tidak senang terhadap produk atau jasa tersebut. Aktivitas fisik misalnya, kegiatan memilih atau memutuskan satu produk yang akan dibeli diantara beberapa produk yang tersedia dipasar.
- 2) Perilaku konsumen terjadi karena didasari motif tertentu. Setiap tindakan konsumen dilakukan untuk mencapai tujuan, yaitu memuaskan suatu kebutuhan atau keinginan.

¹⁷ Angrum pratiwi, “*pengaruh tingkat pemahaman mahasiswa terhadap keputusan memilih jurusan ekonomi dan perbankan syariah(studi perguruan tinggi diwilaya kalimantan timur)* jurnal ilmiah keagamaan dan kemasyarakatan. Vol. 13 no.2 2019.

¹⁸ Gede adi wirapradnyana 1, lulup endah tripalupil, anjuman zukhri2 “*faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumenmenjadi nasabah PT Bank Syariah MandiriKantor Cabang PembantuBulelan*” . jurnal vol: 4 No: 1 Tahun : 2014.hal 3

- 3) Perilaku konsumen menunjukkan sebuah proses yang berkesinambungan, sejak konsumen belum melakukan pembelian, saat pembelian dan setelah pembelian.
- 4) Konsumen merupakan pusat perhatian utama. Istilah konsumen digunakan untuk menjelaskan dua jenis estasi konsumen yaitu konsumen perorangan dan konsumen organisasi. Pembelian bisa dilakukan oleh individu ataupun organisasi. Karena itu konsumen sering pula disebut sebagai unit pembelian

B. Penelitian Terdahulu

Neni triana & fadhil mahdi (2017) menyatakan bahwa pemahaman konsumen terhadap pemahaman produk (atribut akad syariah, manfaat), pemahaman cara menjadi nasabah dan pemahaman tentang penggunaan (menabung, bagi hasil dan lain-lain) berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah dan menabung¹⁹

Angrum pratiwi (2019) menyatakan bahwa koefisien regresi tingkat pemahaman sebesar 0,498 menunjukkan bahwa tingkat pemahaman berpengaruh positif terhadap keputusan memilih.²⁰

¹⁹ Neni triana & fadhil mahdi, 2017. *Pengaruh pemahaman produk (familiarity) perbankan syariah terhadap nasabah menabung di iB Hasanah PT. Bank BNI syariah cabang Pontianak*. Jurnal Ekonomi Bisnis Islam vol. 13 No.2 oktober 2017 hal 1-16

²⁰ Angrum Pratiwi, 2019. *Pengaruh tingkat pemahaman mahasiswa terhadap keputusan memilih jurusan ekonomi dan perbankan syariah (studi perguruan tinggi di wilayah kalimantan timur)* jurnal ilmiah keagamaan dan kemasyarakatan vol.13, No 2, 2019. Hal. 1-46

Nurajizah (2020) menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan tingkat pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah, hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y=22,339 + 0,658X$.²¹

Rifatul mahmud & moch khoirul anwar (2019) Menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh pemahaman tentang riba terhadap keputusan menabung²²

Tabel 3.1

Penelitian terdahulu

No	Nama/Tahun/judul	Hasil	persamaan	Perbedaan
1.	Neni triana & fadhil mahdi,(2017)Pengaruh pemahaman produk (famliarity) perbankan syariah terhadap nasabah menabung di iB Hasanah PT.Bank BNI syariah cabang Pontianak.	pemahaman konsumen terhadap pemahaman produk (atribut akad syariah,	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti	Perbedaaan terletak pada tempat penelitian pendekatannya menggunakan kuantitatif

²¹Nurajizah & oktarian, 2020.*Pengaruh tingkat pemahaman masyarakat tentang riba terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat syariah(BPRS) artha madani Cikarang.* Jurnal al fatih global mulia.Vol2(2),2020. Hal 1-18

²²Rifatul mahmuda & Moch khoirul Anwar 2019.*Pengaruh pemahaman tentang riba dan bagi hasil terhadap keputusanmenabungdi bank syariah surabaya .*jurnal ekonomi islam vol 2 no.3, tahun 2019. Hal 54-63

		manfaat), pemahaman cara menjadi nasabah dan pemahaman tentang penggunaan (menabung, bagi hasil dan lain-lain) berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah dan menabung	penulis yaitu variabel pemahaman terhadap keputusan menabung	asosiatif
2.	Angrum prattiwi 2019 Pengaruh tingkat pemahaman mahasiswa terhadap keputusan memilih jurusan ekonomi dan	koefesien regresi tingkat pemahaman sebesar 0,498	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada data	Perbedaan terletak pada tempat penelitian dan

	perbankan syariah(studi perguruan tinggi diwilaya kalimantan timur)	menunjukkan bahwa tingkat pemahaman berpengaruh positif terhadap keputusan memilih.	yang digunakan yaitu data kuantitatif	pendekatannya menggunakan kuantitatif asosiatif
3.	Nurajizah & oktarian, 2020. Pengaruh tingkat pemahaman masyarakat tentang riba terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat syariah(BPRS) artha madani Cikarang	tingkat pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah, hal ini dibuktikan dengan	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada data yang digunakan yaitu data kuantitatif	Perbedaan terletak pada tempat penelitian

		<p>persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y=22,339 + 0,658X$.</p>		
4.	<p>Rifatul mahmuda & Moch khoiril Anwar 2019. Pengaruh pemahaman tentang riba dan bagi hasil terhadap keputusanmenabungdi bank syariah surabaya</p>	<p>tidak terdapat pengaruh pemahaman tentang riba terhadap keputusan menabung</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini terletak pada data yang digunakan yaitu data kuantitatif</p>	<p>Perbedaan terletak pada tempat penelitian</p>

C. Kerangka Teori



Dalam kerangka konsep penelitian diatas. Bahwa variabel X adalah Pemahaman Nasabah dan Variabel Y adalah Keputusan Menjadi Nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis dibentuk dari dua kata yaitu *hypo* dan *tesis*. *Hypo* berarti kurang dan *tesis* adalah simpulan atau pendapat. Jadi, hipotesis berarti suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna.²³Jadi hipotesis itu merupakan jawaban sementara yang terdapat pada rumusan masalah penelitian. Berdasarkan teori dan konseptual, maka hipotesis penelitian ini adalah :

H₀ : Diduga Pemahaman nasabah tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk *personal accident* pada PT.Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Palembang.

H_a : Diduga Pemahaman nasabah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk *personal accident* pada PT.Asuransi Jiwa Syariah Al-amin Cabang Palembang.

²³ Prof. Dr. H.M. Burhan Bungin, S.sos., M.Si.*metodelogi penelitian kuantitatif*. (jakarta: kencana, 2005 Hal.85