

**Minat Nasabah Terhadap Asuransi Jiwa Berbasis Syari'Ah
Di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon
(Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon)**

Sumarno¹, Ana Khuswatun Hasanah²

IAI Bunga Bangsa Cirebon¹²

Email : sumarno106@gmail.com¹²

Abstrak

Kajiannya dilatarbelakangi oleh hasil observasi awal tentang cukup besarnya minat nasabah/masyarakat yang memilih produk asuransi syari'ah yang didorong oleh banyak faktor sementara berbagai kalangan memandang ragu akan kehalalan secara syari'ah dari produk asuransi syari'ah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk memilih asuransi jiwa syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deksriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik interview (wawancara) dan dokumentasi. Selanjutnya kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah 1) Respon nasabah terhadap program asuransi syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon terlihat dari antusias nasabah dalam memilih produk-produk syari'ah yang ditawarkan oleh perusahaan. Sebagian besar para nasabah memilih produk *Term Life-PLAN 99 Syari'ah* (Perlindungan Jiwa). 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk memilih asuransi syari'ah pada PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon di antaranya adalah sebagai berikut; a) Terdapat Dewan Pengawas Syari'ah di dalam perusahaan. b) Prinsip yang dikembangkan adalah saling tolong-menolong. c) Sistem asuransi syari'ah lebih detail dibandingkan yang konvensional. d) Sistem keuntungan dan bagi hasil melalui kesepakatan bersama antara nasabah dan pihak perusahaan. 3) Faktor dominan yang mempengaruhi minat nasabah untuk memilih asuransi syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon adalah karena adanya Dewan Pertimbangan Syari'ah di dalam perusahaan.

Kata Kunci : *Asuransi Syari'ah, Asuransi Jiwa, Minat Masyarakat.*

Abstract

This study is motivated by the results of preliminary observations about the considerable interest of customers/people who choose sharia insurance products which are driven by many factors, while various groups are concerned about the halalness of sharia insurance products. This study aims to determine the factors that influence customer interest in choosing sharia life insurance at PT. Generali Indonesia Life Insurance Cirebon Branch. This study uses qualitative research with descriptive methods with data collection techniques using interview techniques (interviews) and documentation. Furthermore, the conclusions obtained from this study are 1) Customer response to the sharia insurance program at PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cirebon Branch can be seen from the enthusiasm of customers in choosing the sharia products offered by the company. Most of the customers choose the *Term Life-PLAN 99 Shariah* (Life Protection) product. 2) Factors influence customer interest in choosing sharia insurance at PT. Generali Indonesia Life Insurance Cirebon Branch, including the following; (a) There is a Shariah Supervisory Board in the company. (b) The principle developed is mutual help. (c) The sharia insurance system is more detailed than conventional ones. (d) Profit and profit-sharing system through mutual agreement between the customer and the company. 3) The dominant factors that influence customer interest in choosing

Islamic insurance at PT. Generali Indonesia Life Insurance Cirebon Branch due to the existence of the Sharia Advisory Board in the company.

Keywords: *Sharia Insurance, Life Insurance, Community Interest.*

PENDAHULUAN

Perusahaan asuransi merupakan perusahaan nonbank yang mempunyai peranan yang tidak jauh berbeda dari bank yaitu bergerak dalam bidang layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam mengatasi resiko yang akan terjadi di masa yang akan datang. Di Indonesia kini telah banyak lembaga-lembaga nonbank khususnya syari'ah yang ada, akan tetapi meskipun lembaga-lembaga keuangan syari'ah dari asuransi syari'ah. Hal ini sangat beralasan, karena asuransi syari'ah masih menjadi perdebatan para ulama bila dilihat dari sudut pandang Islam. Alasan utamanya adalah dengan mengikuti asuransi maka sesungguhnya seorang muslim mengingkari rahmat Allah Swt, karena sesungguhnya Allah Swt yang menentukan segalanya, bukan manusia. Permasalahan yang sering muncul ini juga ditegaskan oleh Kwat Ismanto yang menjelaskan bahwa, "di kalangan ummat Islam ada anggapan bahwa asuransi itu tidak Islami. Orang yang melakukan asuransi sama halnya dengan orang yang mengingkari rahmat Allah. Allah-lah yang menentukan segala-galanya dan memberikan rezeki kepada makhluk-Nya".

Akan tetapi pandangan tersebut dapat diminimalisir jika pada praktek asuransi tidak mengandung hal-hal yang dilarang dalam syari'at Islam. Karena pada prinsip itulah sesungguhnya yang menyebabkan asuransi menjadi sesuatu yang haram dalam pandangan Islam. Karena itu Kwat Ismanto juga sependapat dengan mengatakan bahwa, "Dalam praktiknya, maka asuransi juga harus terlepas dari unsur yang dilarang oleh syari'at Islam. Di antara hal-hal yang dilarang oleh Islam adalah *riba*, *gharar*, *judi*, *alghabn* dan *tadlis*".

Hasan Ali mengatakan bahwa, "pada hakikatnya, secara teoritis semangat yang terkandung dalam sebuah lembaga asuransi tidak bisa dilepaskan dari semangat sosial dan saling tolong-menolong".¹ Kita sebagai manusia biasa tak seorang pun yang mengetahui resiko apa yang akan terjadi di masa datang, bahkan di esok haripun kita tidak mengetahui apa yang akan terjadi. Resiko dimasa datang dapat rerjadi terhadap kehidupan seseorang misalnya kematian, sakit atau dipecat pekerjaan. Kemungkinan tanah air banyak masyarakat yang belum mengenal produk-produk asuransi syari'ah.

Kajian tentang asuransi sangat menarik sekali diantara prinsip ekonomi syari'ah lainnya. Kajian mengenai asuransi syari'ah terlahir satu paket dengan kajian perbankan syari'ah, yaitu sama-sama muncul kepermukaan tatkala dunia Islam tertarik untuk mengkaji secara mendalam apa dan bagaimana cara mengaktualisasikan konsep ekonomi syari'ah. Muhammad Syakir Sula mengatakan bahwa: asuransi syari'ah merupakan usaha saling melindungi dan tolong - menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam

bentuk aset yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syari'ah. Di Indonesia lembaga syari'ah sekarang berkembang dengan sangat pesat baik itu asuransi ataupun perbankan dan usaha lainnya yang berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah. Sebagai seorang mahasiswa kita harus bisa mengetahui lebih jauh tentang asuransi syari'ah, baik perkembangan, pengertian, manfaat, dan lain lain.

Akan tetapi permasalahan yang sering muncul di tengah masyarakat adalah pertanyaan tentang kehalalan dari asuransi syari'ah. Hal ini sangat beralasan, karena asuransi syari'ah masih menjadi perdebatan para ulama bila dilihat dari sudut pandang Islam. Alasan utamanya adalah dengan mengikuti asuransi maka sesungguhnya seorang muslim mengingkari rahmat Allah Swt, karena sesungguhnya Allah Swt yang menentukan segalanya, bukan manusia.

Permasalahan yang sering muncul ini juga ditegaskan oleh Kuart Ismanto yang menjelaskan bahwa, "di kalangan ummat Islam ada anggapan bahwa asuransi itu tidak Islami. Orang yang melakukan asuransi sama halnya dengan orang yang mengingkari rahmat Allah. Allah-lah yang menentukan segala-galanya dan memberikan rezeki kepada makhluk-Nya".ⁱⁱ Akan tetapi pandangan tersebut dapat diminimalisir jika pada praktek asuransi tidak mengandung hal-hal yang dilarang dalam syari'at Islam. Karena pada prinsip itulah sesungguhnya yang menyebabkan asuransi menjadi sesuatu yang haram dalam pandangan Islam. Karena itu Kuart Ismanto juga sependapat dengan mengatakan bahwa, "Dalam praktiknya, maka asuransi juga harus terlepas dari unsur yang dilarang oleh syari'at Islam. Di antara hal-hal yang dilarang oleh Islam adalah *riba*, *gharar*, *judi*, *alghabn* dan *tadlis*".

Hasan Ali mengatakan bahwa, "pada hakikatnya, secara teoritis semangat yang terkandung dalam sebuah lembaga asuransi tidak bisa dilepaskan dari semangat sosial dan saling tolong-menolong".ⁱⁱⁱ Kita sebagai manusia biasa tak seorang pun yang mengetahui resiko apa yang akan terjadi di masa datang, bahkan di esok haripun kita tidak mengetahui apa yang akan terjadi. Resiko dimasa datang dapat rerjadi terhadap kehidupan seseorang misalnya kematian, sakit atau dipecat pekerjaan dan lain lain.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui respon nasabah terhadap program asuransi jiwa syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk memilih asuransi jiwa syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon.
3. Untuk mengetahui faktor yang dominan dalam mempengaruhi minat nasabah untuk memilih asuransi jiwa syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau wawancara untuk mendapatkan informasi secara langsung.

Sumber data menggunkan sumber data primer dan sumber data sekunder dan objek penelitian ini dilaksanakan di P.T. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon yang bergerak di bidang asuransi yang beralamatkan di Ruko Jagasatru Samping Bank Mandiri dan Top Fitnes di jalan Kutagara No.6D Kelurahan Pulasaren, Kecamatan Pekalipan Cirebon.

Teknik Pengumpulan data untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian meliputi 1. Teknik pengumpulan data, 2. Teknik Observasi, 3. Teknik dokumentasi

Teknik Pengolah data Analisis data kualitatif menurut Bognan dan Biklen adalah, “Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya,

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Respon Nasabah Terhadap Program Asuransi Jiwa Syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon Minat berarti kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, atau minat bisa juga diartikan sebagai suatu kondisi yang terjadi apabila seseorang melihat ciri - ciri atau arti, sementara situasi yang dihubungkan dengan keinginan atau kebutuhan sendiri. Jelasnya minat merupakan sikap atau reaksi jiwa terhadap sesuatu dan dapat mempengaruhi tindakan.

Dilihat dari tingkat pengetahuan responden terhadap produk asuransi syari'ah berdasarkan penyajian data dari enam orang responden semua dapat dikatakan cukup mengerti terhadap produk yang mereka ambil. Semua mereka cukup paham terhadap produk yang mereka ambil. Dapat diketahui bahwa para nasabah yang menggunakan produk asuransi syari'ah sudah mengetahui dengan jelas produk asuransi syari'ah sebelum mereka mau menjadi nasabah asuransi syari'ah. Mereka cukup mengerti, Baik itu dari segi mekanisme maupun dari segi margin yang ditawarkan oleh pihak perusahaan asuransi syari'ah walaupun hanya secara umum. Pemahaman tentang sesuatu yang masih berkembang sangatlah penting bagi masyarakat. Apalagi itu sesuatu yang masih bersifat baru, seperti asuransi syari'ah yang resminya didirikan pada tanggal 25 Agustus 1994 dengan diresmikannya PT Syarikat Takaful Indonesia yang kemudian mendirikan dua anak perusahaan yaitu PT Asuransi Takaful Keluarga pada tahun 1994

dan PT Asuransi Takaful Umum pada tahun 1995. Jadi bisa dikatakan bahwa para nasabah dalam memilih produk.

2. Asuransi syari'ah itu mereka lebih memilih terhadap asuransi syari'ah karena manfaat yang berupa adanya pengembalian dana (premi) yang mereka setorkan serta adanya pembagian keuntungan (margin) dari hasil perputaran dana yang di investasikan oleh pihak asuransi syari'ah yang mana pembagian margin tersebut diberikan setelah kontrak asuransi berakhir. Terlebih dahulu para nasabah mengetahui dan cukup memahami tentang asuransi syari'ah sehingga mereka berminat untuk menggunakan produk Asuransi Jiwa Respon nasabah terhadap program asuransi syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon yang sebagian besar mereka tujuan untuk keperluan keluarga mereka seperti asuransi perlindungan jiwa. Karena itulah para nasabah memilih untuk menggunakan produk. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Memilih Asuransi Jiwa Syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon Berbagai alasan responden yang memutuskan menjadi nasabah asuransi jiwa syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan mereka untuk menjadi nasabah. Hal ini perlu diketahui, karena dengan adanya faktor-faktor tersebut sesungguhnya menandakan asuransi yang mereka pilih memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan asuransi yang lainnya. Beberapa faktor penyebab para nasabah asuransi jiwa syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon memutuskan menjadi nasabah berdasarkan hasil analisis data *interview* (wawancara) adalah sebagai berikut :

- a. Adanya Dewan Pengawas Syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon Keberadaan Dewan Pengawas Syari'ah menjadi salah satu pertimbangan para nasabah memilih produk asuransi jiwa syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon. Alasan mereka sangat mendasar terkait dengan hukum dan kehalalan produk yang mereka pilih. Sebagian besar para nasabah asuransi jiwa syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon menginginkan produk asuransi yang halal berdasarkan syari'at dan keinginan mereka yang kuat untuk menjauhi praktik riba. Posisi Dewan Pertimbangan Syari'ah dalam hal ini adalah sebagai pemberi fatwa dan juga sekaligus mengawasi sistem asuransi yang berjalan sesuai dengan syari'at.
- b. Adanya Sistem Tolong-Menolong pada Asuransi Syari'ah Setiap program asuransi syari'ah memiliki program dan dimensi (tolong-menolong). Artinya prinsip adanya asuransi syari'ah berlandaskan pada tujuan untuk menolong dan membantu para

klien ketika menghadapi berbagai kemungkinan terburuk dalam hidupnya, seperti halnya kesehatan yang memburuk dan perlindungan jiwa (kematian). Asuransi syari'ah dalam hal ini membantu para nasabah untuk melakukan upaya pencegahan semenjak dini untuk berlakunya hal-hal tersebut dalam bentuk pembiayaannya, jadi yang dimaksud membantu adalah untuk membantu mengatur pembiayaan agar tidak terasa berat ketika berbagai musibah terjadi pada diri nasabah.

- c. Konsep Asuransi Syari'ah Lebih Detail Asuransi syari'ah sangat berbeda dengan asuransi konvensional. Asuransi syari'ah dalam hal penjelasan untung rugi kepada nasabah lebih detail. Artinya bahwa asuransi syari'ah memberikan penjelasan secara terperinci sehingga konsumen akan memilih produk yang memberikan jaminan dengan jelas atas proses atau tata cara yang dijalankan dalam produk asuransi tersebut. Kejelasannya membuat nasabah tak ragu menggantungkan harapannya kepada asuransi syari'ah.
 - d. Pembagian Keuntungan Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil yang Porsinya telah Disepakati Bersama Pendorong minat nasabah memilih asuransi jiwa syari'ah di PT.AsuransiJiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon selain hal-hal yang sudah dijelaskan sebelumnya adalah karena prinsip bagi hasil dan keuntungannya disepakati bersama oleh kedua belah pihak. Asuransi syari'ah dalam melakukan kerjasama dengan nasabah terlebih dahulu memberikan asumsi-asumsi bagi hasil dan keuntungan. Hal ini bertujuan untuk menyamakan persepsi dengan nasabah terhadap berbagai kemungkinan yang akan dibiayai oleh pihak asuransi. Dalam hal ini asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon memberikan hak kepada nasabah untuk melakukan upaya negosiasi terhadap besar keuntungan dan bagi hasil yang telah dijelaskan atau ditentukan oleh pihak asuransi. Setelah adanya kata sepakat dan transparansi dalam penghitungan keuntungan dan bagi hasil baru kemudian diadakan perjanjian bersama yang mengikat kerjasama tersebut.
3. Faktor dominan yang mempengaruhi minat nasabah untuk memilih asuransi syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon adalah karena adanya Dewan Pertimbangan Syari'ah di dalam perusahaan. Dewan Pertimbangan Syari'ah menurut para nasabah merupakan bentuk jaminan terhadap hukum halal dan haramnya produk syari'ah yang mereka pilih. Dengan adanya Dewan Pertimbangan Syari'ah, nasabah merasa yakin bahwa yang mereka pilih tidak salah dan sesuai dengan syari'at Islam.

KESIMPULAN

1. Respon nasabah terhadap program asuransi syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon terlihat dari antusias nasabah dalam memilih produk-produk syari'ah yang ditawarkan oleh perusahaan. Sebagian besar para nasabah memilih produk *Term Life-PLAN 99 Syari'ah* (Perlindungan Jiwa), yang artinya bahwa nasabah lebih menghendaki adanya penanggungan biaya terhadap jiwa mereka dan kemungkinan ada kemungkinan yang terjadi. Selain itu nasabah merasakan kemudahan-kemudahan dalam memilih asuransi syari'ah di Respon nasabah terhadap program asuransi syari'ah di Generali Indonesia Cabang Cirebon, tidak memberatkan mereka termasuk di dalamnya hak dan kewajiban yang dipandang oleh nasabah saling menguntungkan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk memilih asuransi syari'ah pada PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon di antaranya adalah sebagai berikut :
 - a. Prinsip yang dikembangkan adalah saling tolong-menolong.
 - b. Sistem asuransi syari'ah lebih detail dibandingkan yang konvensional.
 - c. Sistem keuntungan dan bagi hasil melalui kesepakatan bersama antara nasabah dan pihak perusahaan.
3. Faktor dominan yang mempengaruhi minat nasabah untuk memilih asuransi syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon adalah karena adanya Dewan Pertimbangan Syari'ah di dalam perusahaan. Dewan Pertimbangan Syari'ah menurut para nasabah merupakan bentuk jaminan terhadap hukum halal dan haramnya produk syari'ah yang mereka pilih. Dengan adanya Dewan Pertimbangan Syari'ah, nasabah merasa yakin bahwa yang mereka pilih tidak salah dan sesuai dengan syari'at Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu.(2003). *Psikologi Umum*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ali, AM. Hasan. (2004). *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta: Kencana
- Amrin, Abdullah.(2006). *Asuransi Syari'ah*. Jakarta: PT Gramedia.
- Amrin, Abdullah.(2012). *Strategi Menjual Asuransi Syari'ah, Memahami Prinsip-Prinsip dan Etika Asuransi Syari'ah*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dahlan, Abdul Azis. (2001). *Ensiklopedi Hukum Islam*. Jakarta : PT. Ichtiar Baru Van Hoeve.
- Dewan Syari'ah Nasional. (2006). *Himpunan Fatwa DSN, cet 4, Fatwa DSN - MUI NO 21/DSN-MUI/X/ 2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syaria'ah*.
- Hartono, Sri Rezeki. (2008). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ismanto, Kuart. (2016). *Asuransi Perspektif Maqasid Asy-Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Ismail. (2016). *Perbankan Syari'ah*. Jakarta: Pernadamedia Group.
- Kementerian Agama RI. ((2011). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Surabaya: Optima.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2002). *Manajemen Bank Syari'ah*. Yogyakarta: AMPYKPN.
- Muslehuddin, Mohammad. (1997). *Asuransi dalam Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saharuddin, Desmadi. (2016). *Pembayaran Ganti Rugi pada Asuransi Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Shaleh, Abdul Rahman dan Muhibid Abdul Wahab. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Soemantri, Hartono Siti. (2000). *Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) dan Peraturan Kepailitan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Subagyo, P. Joko. (2000). *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ismanto, Kwat. (2009). *Asuransi Syari'ah Tinjauan Asas-Asas Hukum Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
-