



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan peradaban manusia menuju era industri praktis menuntut semua hal dilakukan serba cepat dan tepat. Hal ini membuat pola kehidupan sosial masyarakat lebih banyak bergeser dan berubah dalam rangka menyesuaikan dirinya, namun penyesuaian diri tersebut tidak melepaskan diri dari kebiasaan manusia yang selalu berhadapan dengan resiko.

Kesadaran masyarakat dalam menghadapi resiko yang ada disekitarnya merupakan fenomena yang menarik, karena setiap masyarakat akan memiliki cara tersendiri untuk menghadapi resikonya masing-masing baik secara tradisional maupun modern. Dimana secara tradisional masyarakat masih mempercayai ritual seperti tolak bala dan secara modern seperti berasuransi. Melihat fenomena-fenomena masyarakat dalam menghadapi kerugian akibat resiko yang terjadi baik secara tradisional maupun secara modern, semua itu memiliki tingkatan perlindungan yang berbeda-beda.

Di dalam islam, terdapat suatu ajaran saling tolong-menolong atau ta'awun kepada sesama manusia. Jika ada orang lain yang mengalami kesulitan, maka akan dibantu sesuai dengan kesanggupannya. Sebagaimana tolong-menolong terhadap sesama umat muslim yang dijelaskan dalam QS. al-Mā'idah (5): 2.

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 siksa-Nya”.¹

Saat ini, telah berkembang berbagai macam lembaga pertanggungangan atau yang biasa disebut asuransi. Asuransi adalah sebuah sarana proteksi atau

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta: Mekar Surabaya, 2012). h.107

perlindungan terhadap suatu resiko yang sudah dikemas secara modern, yang diartikan sebagai perlindungan atau proteksi yang diberikan telah terlepas dari hal-hal mistis yaitu dengan sharing risk dalam asuransi syariah maupun transfer risk dalam asuransi konvensional. Namun, sebelum memutuskan untuk memiliki produk tersebut seorang konsumen muslim harus memperhatikan produk-produk yang dikonsumsi agar terhindar dari suatu hal yang diharamkan oleh Allah SWT serta tidak berlebihan. Oleh karena itu seorang muslim diwajibkan untuk mengkonsumsi hal-hal yang baik saja. Yaitu yang halal, baik halal menurut sifat zat, cara pemrosesan, dan cara mendapatkannya.

Menurut fatwa No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syariah: pengertian asuransi syariah (ta'min, takaful, 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 yang sesuai dengan syariah. Takaful dalam pengertian fiqh muamalah adalah jaminan sosial di antara sesama muslim, sehingga antara satu dengan yang lainnya bersedia saling menanggung resiko. Kesiediaan "menanggung" resiko pada hakikatnya merupakan wujud tolong menolong atas dasar kebaikan (tabarru') untuk meringankan beban penderitaan saudaranya yang tertimpa musibah.²

Asuransi adalah suatu perjanjian dimana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa yang tak tentu.³

Asuransi mempunyai banyak produk salah satunya adalah asuransi pendidikan, asuransi pendidikan merupakan kontrak antara perusahaan asuransi dan orang tua yang menyebutkan bahwa orang tua setuju untuk

²Sukri Nasution, *Pelaksanaan Asuransi Pendidikan Dalam Hukum Ekonomi Syariah*, Jurnal Literasiologi, Vol. 3 No.3 (Juni,2020)<https://jurnal.literasikitaindonesia.com/index.php/literasiologi/article/view/107> diakses pada tanggal 18 November 2021 pukul 15:20 WIB.

³Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017). h.249.

membayar sejumlah premi asuransi secara berkala kepada pihak perusahaan asuransi untuk kemudian mendapatkan sejumlah dana pendidikan tertentu dari perusahaan asuransi pada saat anaknya memasuki usia sekolah sesuai dengan jenjang pendidikannya. Asuransi pendidikan merupakan salah satu alternatif yang dinilai akan dapat memenuhi biaya pendidikan dan dirancang sedemikian rupa, sehingga hanya untuk keperluan pendidikan anak yang sesuai dengan jenjang pendidikan anak. Ketika orang tua sudah tidak produktif lagi atau mengalami resiko kematian, para penerima manfaat polis (anak-anak) akan tetap terjamin kelangsungan pendidikannya. Pendidikan menjadi kebutuhan yang penting bagi manusia di zaman milenial sekarang ini.

Oleh karena itu, asuransi pendidikan merupakan salah satu solusi yang tepat dalam menangani financial dalam pendidikan. Produk syariah terutama asuransi syariah mempunyai daya tarik tersendiri, dikarenakan akad-akad yang ditawarkan dalam produk syariah sesuai dengan hukum Islam. Asuransi syariah menjadi salah satu solusi untuk mendapatkan jaminan di berbagai produk asuransi misalnya salah satunya asuransi pendidikan.

Biaya pendidikan terus mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Biaya pendidikan yang mahal di Indonesia telah menjadi salah satu faktor tingginya angka anak yang putus sekolah karena biaya sekolah yang tinggi. Ditambah lagi dengan kondisi perekonomian yang mengalami kenaikan dari waktu ke waktu. Sehingga, masyarakat dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dan bertahan di dalam kondisi perekonomian tersebut dan kebutuhan pendidikan pun dipilih untuk menjadi kebutuhan yang dikesampingkan terlebih dahulu. Biaya pendidikan yang semakin mahal tentu berdampak pada semakin sulitnya pendidikan untuk dijangkau oleh masyarakat. Kondisi yang tidak stabil ini membuat pemerintah banyak melakukan berbagai perubahan salah satu tindakan yang dapat dilakukan untuk menyaingi tingginya biaya pendidikan adalah dengan mendaftarkan diri pada asuransi pendidikan. Asuransi merupakan buah pikiran dan akal budi manusia untuk mencapai suatu keadaan yang dapat memenuhi kebutuhannya, terutama sekali untuk kebutuhan-kebutuhannya yang hakiki sifatnya antara lain rasa aman dan

terlindung. Meskipun banyak metode untuk menangani resiko, asuransi merupakan metode yang paling banyak dipakai karena asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap resiko yang dihadapi perorangan maupun yang dihadapi perusahaan.

Berdasarkan data Literasi Keuangan Syariah perkembangan asuransi syariah di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan. Dikarenakan di Indonesia banyak sekali masyarakat yang mayoritas beragama islam, kini telah banyak lembaga non bank yang beroperasi khususnya syariah.

Tabel 1.1

**Perkembangan IKNB (Industri Keuangan Non-Bank) Syariah pada
Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah(dalam Rp miliar)
Periode 2018-2020**

No	Tahun	Total Aset IKNB Syariah	Total Aset IKNB Nasional	Market Share	Etnitas (Pelaku)	
					Full	UUS
1	2018	34,474	555,107	6,21%	7	23
2	2019	37,487	590,701	6,35%	7	23
3	2020	36,317	544,204	6,67%	7	23

Sumber: OJK <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/laporan-perkembangan-keuangan-syariah-indonesia/default.aspx#>

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa perkembangan keuangan pada perusahaan Asuransi Jiwa Syariah kian berkembang dari tahun ke tahun, yaitu dimulai dari total aset IKNB syariah yang menunjukkan terdapat kenaikan setiap tahunnya dari 34,474, naik sebesar 3,013 menjadi 37,487, hingga turun sebesar 1,170 menjadi 36,317. Lalu perkembangan pada total aset IKNB Nasional yaitu 555,107, naik sebesar 35,594 menjadi 590,701, hingga turun sebesar 46,497 menjadi 544,204. Kemudian pada *Market Share* terdapat perkembangan yaitu 6,21%, naik sebesar 0,14% menjadi 6,35%, kemudian naik lagi sebesar 0,32% menjadi 6,67%. Dan terakhir perkembangan pada Etnitas (pelaku) yaitu Full 7 dan UUS 23 yang menunjukkan berada di garis netral dimana tidak terjadi kenaikan atau penurunan. Dari keterangan ini menunjukkan bahwa pemahaman nasabah cukup baik untuk asuransi jiwa syariah dikarenakan pada

tabe 1.1 yaitu perkembangan keuangan syariah pada perusahaan asuransi jiwa syariah menunjukkan kenaikan angka yang cukup signifikan, namun perlu ditingkatkan lagi pemahaman tersebut baik untuk perusahaan maupun nasabah.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera bermula pada Unit Usaha Syariah (UUS) Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 yang mulai dibentuk pada tahun 2002. Sejalan dengan pertumbuhan bisnis dan guna semakin meningkat layanan kepada masyarakat. Adapun pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, KPS Medan mempunyai produk asuransi pendidikan syariah yaitu Produk Mitra Iqrar Plus. Produk Mitra Iqrar Plus merupakan salah satu solusi yang baik dalam menangani financial dalam pendidikan. Produk ini dirancang khusus untuk menjadi mitra belajar bagi buah hati, sehingga orang tua tidak cemas akan pendidikan anak, sehingga anak bisa menuntut ilmu setinggi-tingginya dan memiliki masa depan yang cemerlang. Dalam mengenalkan produknya kepada masyarakat Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KCP Medan memiliki strategi yang berbeda dengan kebanyakan perusahaan lainnya, yaitu melalui pemahaman konsumen itu sendiri tentang asuransi, pentingnya berasuransi, serta manfaat berasuransi.

Tabel 1.2

**Jumlah Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan
Produk Asuransi Pendidikan Mitra Iqra Plus periode 2017-2021**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2017	480
2	2018	362
3	2019	458
4	2020	356
5	2021	381

Sumber: PT.Asuansi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mengalami fluktuasi dalam lima tahun terakhir. Pada tahun 2017 jumlah nasabah asuransi pendidikan mitra iqra plus sebanyak 480 nasabah, sedangkan pada tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 118 nasabah menjadi 362 nasabah, lalu di tahun 2019 mengalami kenaikan hingga 458 nasabah dengan penambahan nasabah sebanyak 96 nasabah, pada tahun 2020 terdapat penurunan sebanyak 108 nasabah hingga menjadi 356 nasabah dan pada tahun 2021 terdapat penambahan nasabah sebanyak 25 nasabah sehingga menjadi 381 nasabah. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sepanjang periode 2017-2021 jumlah nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan mengalami naik turun jumlah nasabah yang membeli produk asuransi pendidikan Mitra Iqra Plus.

Memperhatikan dari kondisi tersebut, dapat dilihat bahwa adanya permasalahan bagi PT. Asuransi Jiwa Syariah dalam penjualan produk Asuransi Pendidikan Syariah (Produk Mitra Iqra Plus). Tren fluktuasi nasabah asuransi syariah ini jika ditinjau dari segi penyebabnya, dapat dikaitkan dengan faktor yang berhubungan dengan nasabah, antara lain pemahaman nasabah / calon nasabah itu sendiri tentang asuransi pendidikan syariah.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan menyadari bahwa peningnya faktor pemahaman dalam kaitannya untuk menarik nasabah. Untuk itu PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan telah melakukan berbagai upaya dalam peningkatan pemasaran disetiap tahunnya, diantaranya melalui sosialisasi kepada kelompok masyarakat, iklan di media massa hingga website yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai produk-produk yang ada di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan.⁴

Asuransi syariah tumbuh dan berkembang seiring dengan berkembangnya perbankan syariah. Walaupun demikian, banyak nasabah yang belum memahami apa dan bagaimana asuransi syariah tersebut. Hal ini banyak

⁴ Robby, Staff Pemasaran PT. AJS Bumiputera Medan, Wawancara Di Kantor AJS Bumiputera, KPS Medan, wawancara pada tanggal 18 Desember 2021.

menimbulkan permasalahan antara perusahaan dan nasabah karena yang hanya membeli saja tanpa memahami seperti apa produk asuransi syariah.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dilihat bahwa kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk asuransi pendidikan, sehingga tingkat pemahaan nasabah ini akan berpengaruh terhadap pembelian produk asuransi pendidikan syariah itu sendiri. Melihat dari permasalahan yang ada, maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam skripsi berjudul “Pengaruh Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Pembelian Produk Asuransi Pendidikan *Syariah (Studi Kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah, KPS Medan*”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat pemahaman nasabah terhadap produk asuransi pendidikan syariah.
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan tingkat pemahaman nasabah terhadap asuransi pendidikan syariah (studi kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan).
3. Seberapa besar pengaruh tingkat pemahaman nasabah terhadap produk asuransi pendidikan syariah (studi kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan keterangan dari latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah ini adalah Apakah terdapat pengaruh signifikan tingkat pemahaman nasabah terhadap produk asuransi pendidikan syariah (studi kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan)?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui terdapat pengaruh signifikan tingkat pemahaman nasabah terhadap produk asuransi pendidikan syariah (studi kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan).

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu memberikan manfaat yaitu:

1. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang berkaitan tentang tingkat pemahaman nasabah terhadap produk asuransi pendidikan syariah (studi kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan).
2. Bagi akademisi, diharapkan menjadi salah satu informasi dan sebagai bahan untuk referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi penelitian selanjutnya.

Bagi nasabah, yaitu dapat menambah ilmu pengetahuan tentang tingkat pemahaman nasabah terhadap produk asuransi pendidikan syariah.

