

ABSTRAK

Shafa Raisya Fadhilah (1199220081): *Motivasi Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Asuransi Syariah*

Asuransi syariah merupakan salah satu industri keuangan syariah non bank yang masih tertinggal jauh perkembangannya dibandingkan dengan industri keuangan syariah lainnya terutama perbankan syariah. Jika dilihat dari potensi keuangan syariah saat ini, seharusnya asuransi syariah memiliki potensi yang sama dengan perbankan syariah yang sudah maju lebih pesat. Keterlambatan ini disebabkan oleh masih adanya keraguan dan kurang pahaman masyarakat muslim untuk menggunakan jasa asuransi syariah. Ketika masyarakat muslim masih merasa ragu menggunakan jasa asuransi syariah, justru ditemukan beberapa orang nasabah non muslim di beberapa perusahaan asuransi syariah yang menggunakan jasa asuransi syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pandangan dan motivasi nasabah non muslim menggunakan jasa asuransi syariah serta berbagai upaya yang telah dilakukan manajemen perusahaan asuransi syariah untuk menarik minat masyarakat non muslim tersebut menggunakan jasa asuransi syariah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara kepada nasabah non muslim dan beberapa pihak manajemen perusahaan asuransi syariah. Didukung dengan data sekunder yang diperoleh dari literatur seperti buku-buku, jurnal-jurnal, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada dasarnya, ketika nasabah non muslim akan berasuransi, mereka tidak melihat asuransi tersebut syariah atau konvensional. Tetapi, mereka memandang asuransi syariah memiliki citra yang baik karena tidak ada riba, sistem perhitungannya bagus, dan ada transparansi dana. Kemudian, tidak ada perbedaan pelayanan yang dirasakan oleh nasabah non-muslim dengan nasabah lainnya. Namun, masih terdapat kekurangan yaitu dalam hal promosi dan edukasi, karena banyak dari masyarakat yang kurang mengetahui tentang manfaat berasuransi khususnya berasuransi di asuransi syariah.

Motivasi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa asuransi syariah dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu motivasi rasional dan motivasi emosional. Motivasi rasional meliputi produk, promosi, harga, ekonomis, dan pelayanan. Motivasi emosional meliputi kepercayaan dan sosial, sosial dalam hal ini yaitu dorongan keluarga dan keterikatan kerjasama. Kepercayaan menjadi alasan atau motivasi yang dominan. Upaya yang telah dilakukan oleh perusahaan asuransi syariah dalam menarik minat masyarakat non muslim yaitu dengan melakukan pengembangan produk serta melakukan promosi, promosi dilakukan melalui *personal selling, mass selling, public relations, dan word of mouth*.

Kata Kunci: Asuransi Syariah, Motivasi, Nasabah Non Muslim, Pandangan, Upaya