

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi adalah institusi keuangan yang mampu menghimpun sejumlah besar modal yang bisa dipergunakan untuk mendanai pembangunan, dan juga menguntungkan untuk para pelaku bisnis dalam sektor asuransi. Asuransi dimaksudkan untuk memberikan proteksi dan perlindungan terhadap kerugian finansial karena disebabkan kejadian yang tak terduga (Susilo dkk., 1999).

Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk: (a) memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; (b) memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana (Makhrus, 2017).

Keberadaan asuransi penting sekali pada setiap bidang kehidupan manusia (masyarakat). Hal ini karena masyarakat dapat memprediksi berbagai tingkat kerugian atau kecelakaan yang akan menimpa mereka di kemudian hari. Alhasil, pemegang polis menyadari bahwa tidak semua hal dalam hidupnya dapat

direncanakan dan diprediksi sejak dini (Makhrus, 2017). Dalam UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, asuransi atau pertanggungan merupakan perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena 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 meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan (Makhrus, 2017).

Kehadiran asuransi syariah secara paradigmatis tidak bisa terpisahkan dari kehidupan umat Islam yang harus selalu terikat dengan ajaran agamanya. Oleh sebab itu, keberadaan asuransi syariah tak hanya dianggap sebagai sarana untuk mengasuransikan diri terhadap risiko kerugian atau kecelakaan, tetapi juga sebagai sarana saling menolong antar manusia, khususnya para anggota asuransi syariah. Sementara itu, perkembangan asuransi syariah ke depan akan terus menunjukkan kemajuan yang signifikan karena respon dan keinginan masyarakat yang ingin terus bertransaksi dengan produk berbasis syariah dan potensi calon nasabah yang sangat besar (Makhrus, 2017).

Dalam fatwa DSN MUI No:21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah, asuransi syariah (*ta'min, takaful atau 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 resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan

syariah. Akad syariah yang dimaksud adalah yang tidak adanya *riba*, *zhulm* (penganiayaan), *gharar* (penipuan), *risywah* (penyuapan), *maysir* (perjudian), maksiat dan barang haram (DSN MUI, 2003).

Di Indonesia, industri asuransi yang beroperasi berdasarkan hukum syariah terbagi menjadi 2 bagian, yakni: Pertama, perusahaan asuransi syariah yang telah beroperasi dan memberikan layanan berdasarkan prinsip syariah sejak awal, seperti PT. Asuransi Takaful Keluarga (ATK), PT. Asuransi Takaful Umum (ATU), PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin, dan lain-lain. Kedua, perusahaan asuransi konvensional yang juga menyediakan produk asuransi syariah melalui Unit Usaha Syariah (UUS), seperti Allianz Syariah, ACA Syariah, BRI *Life* Syariah, AXA Mandiri Syariah dan perusahaan lainnya.

Berdasarkan data OJK per Desember 2020, jumlah Asuransi Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) yang ada di Indonesia, yaitu diantaranya :

Tabel 1.1. Jumlah Asuransi Syariah dan Unit Usaha Syariah di Indonesia per Desember 2020

Asuransi Syariah	Jumlah	Unit Usaha Syariah	Jumlah
Asuransi Umum Syariah	5	Asuransi Umum Syariah	21
Asuransi Jiwa Syariah	7	Asuransi Jiwa Syariah	23
Reasuransi Syariah	1	Reasuransi Syariah	3
Total	13	Total	47

Sumber : (OJK, 2021)

Tabel di atas memperlihatkan bahwa pangsa pasar asuransi syariah masih tertinggal dari asuransi (konvensional) yang sampai saat ini sudah mencapai 387 perusahaan dengan aset mencapai Rp1.325,7 triliun pada Desember 2019. Fakta ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi industri asuransi syariah agar

mengembangkan kapasitasnya sehingga peran asuransi syariah dalam ekonomi syariah dan juga pembangunan nasional semakin kuat (KNEKS, 2020).

Kehadiran asuransi syariah merupakan suatu bentuk lembaga keuangan syariah yang lahir dan maju bersama perbankan syariah. Meski begitu, perbankan syariah lebih populer dibanding lembaga keuangan syariah lainnya, termasuk asuransi syariah. Berikut ini perkembangan total aset keuangan syariah:



Sumber : (OJK, 2022)

Gambar 1.1. Perkembangan Total Aset Industri Keuangan Syariah

Dapat dilihat dari diagram perkembangan total aset industri keuangan syariah tersebut, bahwa perkembangan asuransi syariah yang termasuk pada Industri Keuangan Non Bank (IKNB) Syariah itu masih jauh bila dibandingkan dengan perbankan syariah apalagi jika dibandingkan dengan pasar modal syariah. Oleh karena itu, keberadaan asuransi syariah dalam kaitannya dengan pangsa pasar perbankan syariah memiliki peluang besar untuk menambah jumlah lembaga dan asetnya. Maka sudah seharusnya seluruh pemangku kepentingan asuransi syariah mengambil bagian dalam memberikan informasi dan edukasi menyeluruh kepada masyarakat tentang asuransi syariah itu sendiri (Makhrus, 2017).

Di zaman sekarang, masih ada saja orang yang berpandangan bahwa sistem ekonomi syariah hanya ada untuk orang Islam. Kuatnya paradigma fanatisme tersebut memunculkan pemahaman bahwa lembaga keuangan syariah, terutama seperti asuransi dan bank dengan sistem syariah, untuk orang Islam saja. Seperti sebuah komoditas, di Indonesia, permintaan produk asuransi syariah meningkat baik dari konsumen muslim maupun non muslim. Ini dikarenakan konsumen memiliki alasan atau motivasi unik yang ada dalam dirinya yang mendorong keputusan mereka terkait urusan asuransi syariah (Viranti, 2012). Selain itu tentunya setiap perusahaan berusaha untuk membuat masyarakat non muslim tertarik menggunakan layanan asuransi syariah.

Dari sekian banyak asuransi syariah di Indonesia, perusahaan asuransi syariah yang beroperasi dan memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip syariah, seperti PT. Asuransi Takaful Keluarga dan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin nyatanya memiliki nasabah yang tidak hanya beragama Islam, meskipun mereka tahu bahwa asuransi syariah dalam pengoperasiannya jelas berdasarkan syariat Islam.

Takaful Keluarga dikenal menjadi pelopor berdirinya perusahaan asuransi jiwa syariah yang memulai operasionalnya pada tahun 1994 di Indonesia. Takaful telah mengembangkan beragam produk dalam rangka mencapai pemenuhan kebutuhan asuransi yang berprinsip syariah antara lain proteksi kesehatan dan jiwa, perencanaan masa tua, perencanaan pendidikan anak, dan mitra terdepan dalam hal merencanakan investasi (Takaful Keluarga, 2022).

PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin merupakan perusahaan asuransi jiwa syariah yang sangat memperhatikan pertumbuhan asuransi di Indonesia, khususnya

pertumbuhan dan kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi dengan prinsip syariah (Al Amin, 2021). Selain dua perusahaan asuransi syariah tersebut di atas, terdapat juga Unit Usaha Syariah (UUS) yang ada nasabah non muslim menggunakan jasa asuransi syariah yaitu Allianz Syariah dan ACA Syariah.

Unit Syariah PT. Asuransi Allianz *Life* Indonesia atau dikenal sebagai Allianz Syariah berawal dari perusahaan asuransi konvensional yang membuat cabang atau unit bisnis syariah yang menjual produk asuransi syariah. Allianz Syariah memulai operasionalnya di tahun 2006 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan dan Rekomendasi DSN-MUI (Allianz, 2022).

ACA Syariah merupakan produk asuransi syariah yang ditawarkan PT Asuransi Central Asia (ACA Asuransi). Produk ini memakai akad *tabarru'* atau tolong-menolong kemudian dilaksanakan sesuai ketentuan syariah. Asuransi ACA juga dipantau oleh OJK yang juga memperoleh izin usaha pada tanggal 31 Maret 1986 (ACA, 2022).

Seperti yang disebutkan sebelumnya, ada kejadian menarik di sini, di mana sejumlah orang-orang Islam mendebatkan sistem lembaga keuangan syariah yang dikenal tanpa riba. Tepatnya di perusahaan asuransi syariah Takaful Keluarga, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin, Allianz Syariah serta ACA Syariah, beberapa masyarakat non-muslim memperoleh keuntungan dari produk asuransi syariah ini. Adapun jumlah nasabah non muslim dari perusahaan asuransi syariah tersebut tidak dapat diketahui secara pasti karena merupakan data rahasia perusahaan.

Dalam penelitian kali ini, penulis mendengar fenomena dari hasil wawancara penulis pada tanggal 16 Januari 2022 kepada Bapak G. Adhitia P., S.Kom., M.M.

selaku regional manager di salah satu perusahaan asuransi syariah, ia memaparkan bahwa terdapat nasabah non-muslim yang memakai jasa asuransi syariah di Takaful Keluarga. Sebagian nasabah non muslim tersebut adalah orang dengan tingkat ekonomi menengah ke atas sehingga memilih produk asuransi syariah untuk keberlangsungan pendidikan anak-anaknya. Selain itu, alasan mereka menggunakan jasa asuransi syariah karena terdapat produk yang bukan saja mengandung perlindungan kesehatan, namun sekaligus dapat berinvestasi sehingga menguntungkan.

Penulis lalu melakukan observasi ke beberapa perusahaan asuransi syariah selain Takaful Keluarga untuk memastikan apakah di perusahaan asuransi syariah tersebut terdapat juga nasabah non muslim. Lalu ditemukan juga di beberapa perusahaan asuransi syariah seperti PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin, Allianz Syariah, dan ACA Syariah terdapat nasabah non muslim yang memanfaatkan layanan asuransi syariah.

Dari fenomena tersebut di atas, menimbulkan keinginan penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hal yang menjadi motivasi nasabah non muslim menggunakan jasa asuransi syariah yang jelas-jelas dijalankan sesuai dengan ketentuan syariah, daripada asuransi konvensional yang dijalankan secara umum, serta upaya-upaya yang sudah dijalankan oleh perusahaan asuransi syariah tersebut untuk menarik minat masyarakat non muslim menggunakan jasa asuransi syariah. Adapun judul penelitian ini adalah **“Motivasi Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Asuransi Syariah”**.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Untuk memfokuskan pembahasan serta mendapat hasil yang diharapkan, dalam penelitian ini penulis hanya meneliti mengenai pandangan dan motivasi nasabah non muslim menggunakan jasa asuransi syariah serta berbagai upaya yang dilakukan manajemen perusahaan asuransi syariah dalam menarik minat nasabah non muslim untuk menggunakan layanan asuransi syariah (studi pada Asuransi Syariah Takaful Keluarga, Allianz Syariah, Asuransi Jiwa Syariah Al Amin, serta ACA Syariah). Batasan masalah penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Informan pada penelitian ini berjumlah 5 orang yaitu 1 orang nasabah non muslim serta 4 orang pihak manajemen perusahaan asuransi syariah (*Regional Manager, Manager Marketing, Officer Marketing, Agency*).
2. Penelitian ini dilaksanakan di asuransi syariah Takaful Keluarga, Allianz Syariah, Asuransi Jiwa Syariah Al Amin, dan ACA Syariah.
3. Data narasumber didapat dari pihak manajemen perusahaan yang sudah dihubungi dan bersedia untuk diwawancara.

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti, sebagai berikut :

1. Bagaimana pandangan nasabah non muslim terhadap asuransi syariah?
2. Apa motivasi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa asuransi syariah?
3. Bagaimana upaya manajemen perusahaan asuransi syariah untuk menarik minat masyarakat non muslim menggunakan jasa asuransi syariah ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, penelitian ini dilakukan dalam rangka:

1. Untuk mengetahui pandangan nasabah non muslim terhadap asuransi syariah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis motivasi nasabah non muslim dalam menggunakan jasa asuransi syariah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis berbagai upaya yang dilakukan manajemen perusahaan asuransi syariah untuk menarik minat masyarakat non muslim menggunakan jasa asuransi syariah.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pemahaman keilmuan serta wawasan mengenai motivasi nasabah non muslim menggunakan jasa asuransi syariah dan lembaga keuangan syariah. Tujuan ini tidak hanya sebagai syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Sunan Gunung Djati Bandung, tetapi juga sebagai sarana untuk memperluas pengetahuan di bidang ini.

2. Bagi Akademis

Peneliti berharap hasil penelitian ini bisa memberikan tambahan sumber data atau khazanah keilmuan di bidang ekonomi syariah. Peneliti juga berharap agar temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian yang serupa di masa depan.

3. Bagi Praktisi

Diharapkan temuan penelitian ini dapat menawarkan saran dan masukan yang berharga untuk industri asuransi syariah dalam menentukan kebijakan perusahaan khususnya dalam mengelola pemasaran produk asuransi syariah secara efektif dan meningkatkan loyalitas nasabah agar terus memanfaatkan layanan asuransi syariah.

4. Bagi Masyarakat

Dapat memberi informasi dan pemahaman untuk masyarakat terutama masyarakat muslim dan non muslim agar lebih tertarik memanfaatkan layanan jasa asuransi syariah daripada asuransi konvensional.

