BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon

1. Sejarah Singkat PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon

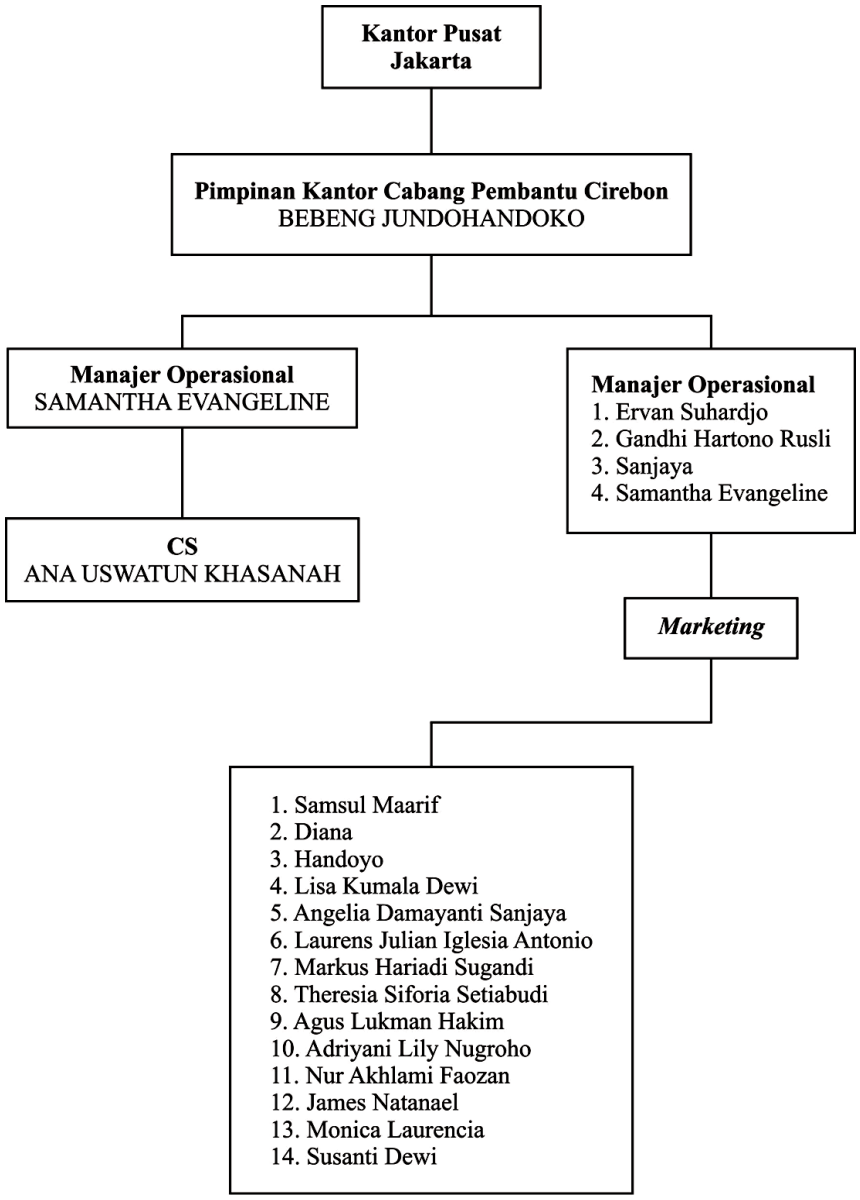
Pada tahun 2015 kantor Cabang PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia dengan Agency Headquarters Cirebon masih menjadi kantor satelit M01 Headquarters Semarang selama kurang lebih 1 tahun, yang di pimpin dan di bawahi oleh Surya Tcipto selaku PIC Kantor Headquarters, dikarenakan pengajuan berdirinya kantor masih dalam proses. Sebelumnya Ir.Bebeng Judohandoko yang sekarang selaku Business Direktur Headquarters Cirebon telah mencapai target pemasaran yakni 1,3 M di tahun 2015 dan di perbolehkan membuka kantor cabang Asuransi dimana saja oleh kantor Pusat PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia yang bertempat di Jakarta.

Sebelum menjadi kantor Resmi dengan kode Kantor AS3, kantor ini bertempat di Ruko Pegambiran Residance Cluster Oasis Blok A1 No.3 Lemahwungkuk Cirebon selama kurang lebih 2 tahun,. Kemudian setelah mendapatkan Kode Kantor Resmi, Kantor As3 Headquarters Cirebon ini berpindah di Ruko Jagasatru Samping Bank Mandiri dan Top Fitnes di jalan Kutagara No.6D Kelurahan Pulasaren, Kecamatan Pekalipan Cirebon.

PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia pada awalnya hanya mengeluarkan produk Konvensional yakni Pendidikan, Pensiun, Proteksi Kesehatan, Uang pertanggunggungan meninggal dunia, dan Investasi. Lambat laun pada tahun 2017 PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia meluncurkan Produk Syari'ah dan telah disetujui dan di awasi oleh MUI pada februari 2017 sampai saat ini. kemudian PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia juga mengeluarkan Kerja sama dengan Yayasan Dompet Duafa Republika untuk Program Wakaf Manfaat Asuransi dan manfaat Investasi Asuransi Jiwa Syari'ah .

2. Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon

Setiap organisasi memiliki susunan dan struktur pengurusan. Struktur pengurusan sangat penting untuk mengetahui jajaran dan personal yang duduk dalam organisasi tersebut sehingga jelas jalur konsultasi dan komando yang ada di dalamnya. Mulai dari pimpinan organisasi sampai pada susunan struktur yang paling bawah. Untuk mengetahui secara jelas tentang susunan organisasi suatu organisasi, biasanya dapat dilihat pada diagram susunan organisasi yang biasa dipampang di kantor atau sekretariat organisasi tersebut. Demikian juga halnya dengan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon yang susunan organisasinya dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.1.
Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Respon Nasabah terhadap Program Asuransi Jiwa Syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon

Kemajuan dalam perkembangan industri syari'ah masih kalah jauh dibandingkan dengan industri konvensional, itu dikarenakan kurang minat masyarakat terhadap produk-produk jasa asuransi syari'ah. Rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan produk asuransi syari'ah disebabkan masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai hal tersebut. Bapak Bambang Hermanto dengan no.polis 00197924 selaku nasabah asuransi jiwa syari'ah PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon mengatakan bahwa, "Karena agen menawarkan awal ke saya itu produk konvensional bukan syari'ah jadi saya tidak mengetaui kalau ada produk syari'ah."[1]

Berdasarkan keterangan dari keterangan Bapak Bambang Hermanto dapat diketahui bahwa masyarakat Cirebon tidak mengetahui asuransi syari'ah secara mendetail karena tidak diberitahu sejak awal oleh para agen tentang asuransi syari'ah sehingga kurangnya peminat di asuransi syari'ah tersebut. Rendahnya minat masyarakat terhadap produk asuransi syari'ah bukan temuan yang mengejutkan mengingat masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat asuransi Jiwa syari'ah. Dengan tingkat kesejahteraan penduduk yang kurang merata, dan penduduk Indonesia yang tidak terlalu memeluk *religius* yg

[1] Sumber : Wawancara dengan Bapak Bambang Hermanto, Nasabah Asuransi jiwa Syari'ah di Kantor PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 10 Januari 2019, pukul 10.00 wib.

berlebihan terasa sangat wajar bila asuransi syari'ah tidak menjadi prioritas dalam pengambilan keputusan berasuransi.

Ketua Umum Asuransi Syari'ah Indonesia Muhammad Shaifie Zein mengatakan, dari hasil survei Synovate, sebagian responden tidak tertarik pada asuransi syari'ah dikarenakan keraguan untuk bergabung di asuransi syari'ah dan sebagian besar masyarakat tidak mengenal adanya produk syari'ah dan mekanismenya. Beberapa hal yang menjadi penyebab relatif rendahnya penetrasi pasar asuransi syari'ah dalam sepuluh tahun terakhir adalah rendahnya dana yang membeckup perusahaan asuransi syari'ah, promosi dan edukasi yang belum dilakukan secara efektif, belum timbulnya industri penunjang asuransi syari'ah seperti *broker-broker* asuransi syari'ah, agen, *adjuster* dan lain sebagainya. Adapun yang membuat nasabah berminat berasuransi syari'ah karena faktor *religius stimuli* (keagamaan).

Anto Riyanto dengan no polis 00194088 selaku nasabah asuransi jiwa Syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon mengatakan bahwa, :

> "Saya daftar ke produk syari'ah karena tidak mau memakan sesuatu yang bersifat haram atau bersifat subhat, syari'ah juga lebih untung karena sistem bagi hasilnya bisa lebih besar dari konvensional karena tidak ditentukan angkanya, sedangkan konvensional ditentukan angkanya dan di syari'ah lebih aman".[2]

Dalam asuransi konvensional terdapat Unsur *gharar* terletak pada ketidakpastian tentang hak pemegang polis dan sumber dana yang

[2] Sumber : Wawancara dengan Bapak Anto Riyanto nasabah asuransi jiwa Syari'ah di Kantor PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 10 Januari 2019, pukul 11.00 wib.

dipakai untuk menutup klaim. Unsur *maysir* terletak pada kemungkinan adanya pihak yang diuntungkan di atas kerugian orang lain. Sedangkan unsur *riba* terletak pada perolehan pendapatan dari membungakan uang. Maka dari itu para ulama mengutarakan bahwa asuransi konvensional yang selama ini dikenal belum sesuai dengan transaksi yang dikenal dalam fiqih Islam. Asuransi syari'ah dengan perjanjian diawal yang jelas dan transparan serta akad yang sesuai dengan syari'ah, dimana dana premi asuransi yang terkumpul (*tabarru'*) akan dikelola secara profesional oleh perusahaan asuransi syari'ah melalui investasi syar‟i dengan berlandaskan prinsip syari'ah.

Akhirnya semua dana yang dikelola tersebut nantinya akan dipergunakan untuk menghadapi dan mengantisipasi terjadinya musibah atau bencana atau klaim yang terjadi diantara peserta asuransi syari'ah. Mengelola dana melalui asuransi syari'ah diyakini dapat terhindar dari unsur yang diharamkan Islam yaitu riba, *gharar* (ketidak jelasan dana) dan *maysir* (judi). Untuk itu perusahaan asuransi syari'ah memegang amanah dalam menginvestasikan dana nasabah sesuai dengan prinsip syari'ah. Sesuai akadnya, mudharabah yaitu akad kerja sama dimana peserta menyediakan dana 100% modal, dan dikelola oleh perusahaan asuransi dengan menentukan kontrak dan bagi hasil.

Kelebihan lain yang membuat nasabah berminat berasuransi syari'ah karena di asuransi syari'ah tidak mengenal istilah dana hangus layaknya asuransi konvensional. Nasabah asuransi syari'ah bisa

mendapatkan uangnya kembali meskipun belum datang jatuh tempo karena konsep asuransi syari'ah adalah *wadiah* (titipan).

Pada bagian ini akan digambarkan tingkat pemahaman masyarakat Cirebon terhadap asuransi Syari'ah sehingga berminat untuk menggunakan produk asuransi syari'ah terutama di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon.

Nasabah 1 :

Nama : Bambang Hermanto

No.Polis : 00197924

Umur : 56 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Bapak Bambang Hermanto adalah seorang bapak rumah tangga yang bekerja sebagai wiraswasta. Beliau adalah salah seorang nasabah PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon. Beliau menggunakan produk *Term Life-PLAN* 99 Syari'ah (Perlindungan Jiwa) yang mana asuransi tersebut di tujukan untuk diri sendiri. Dengan lamanya menggunakan produk asuransi syari'ah selama lebih dari 1 tahun Bapak Bambang Hermanto cukup paham terhadap produk asuransi syari'ah yang ia ambil. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi nasabah asuransi syari'ah menurut Bapak Bambang Hermanto sangat mudah serta tidak merepotkan. Selama 1 tahun lebih tersebut pengalaman Bapak Bambang Hermanto dalam menggunakan asuransi

jiwa syari'ah sangat baik dan tidak ada masalah, dengan pelayanan pihak asuransi yang sangat baik dan kelancaran dalam pembayaran premi asuransi. Selama 1 tahun lebih itu pula Bapak Bambang Hermanto sering ditawarkan oleh pihak asuransi konvensional produk-produk yang lain termasuk produk jaminan di hari tua. Tapi Bapak Bambang Hermanto merasa cukup satu saja dalam menggunakan produk asuransi jiwa syari'ah dan orang yang pertama kali mengenalkan produk asuransi jiwa syari'ah ialah keluarga Bapak Bambang Hermanto sendiri dan Bapak Bambang Hermanto pun merasa tertarik untuk menggunakan produk asuransi jiwa syari'ah. Adapun margin yang ditawarkan oleh pihak asuransi jiwa syari'ah menurut Bapak Bambang Hermanto cukup baik.[3]

Nasabah 2 :

Nama : Anto Riyanto

No.polis: : 00194088

Umur : 39 Tahun

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Bapak Anto Riyanto ialah salah satu nasabah PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon yang muslim. Beliau menggunakan produk asuransi Jiwa syari'ah sudah lebih dari 1 tahun. Bapak Anto Riyanto pun membayar premi asuransi syari'ah setiap bulan yaitu dengan salah seorang agen PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang

[3] Sumber : Wawancara dengan Bapak Bambang Hermanto, Nasabah Asuransi Jiwa Syari'ah di Kantor PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 10 Januari 2019, pukul 10.00 wib.

Cirebon langsung datang kerumah untuk menagih premi asuransi. Adapun Bapak Anto Riyanto menggunakan produk asuransi *CL Protector Syari'ah - Plan* 85 (Perlindungan Penyakit Kritis). Beliau pun cukup paham terhadap asuransi syari'ah yang ia gunakan. Bapak Anto Riyanto mengambil produk asuransi jiwa syari'ah karena merasa adanya jaminan terhadap dirinya yang ditanggung oleh perusahaan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon. Orang yang pertama kali mengenalkan produk asuransi syari'ah tersebut ialah salah satu orang teman pada waktu acara arisan alumni sekolahnya yang mana temannya tersebut ialah seorang pegawai PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon. Bapak Anto Riyanto pun mengambil produk tersebut atas kehendak sendiri karena margin yang di tawarkan oleh pihak asuransi dirasa cukup baik dan adanya tanggungan ketika sedang mengalami gangguan kesehatan. Oleh karena itu, Bapak Anto Riyanto memutuskan untuk menggunakan produk asuransi syari'ah. Sama dengan halnya dengan Bapak Bambang Hermanto, Bapak Anto Riyanto juga sering ditawarkan produk-produk yang lain oleh pihak asuransi saat pembayaran premi di rumah. Selain itu juga Bapak Anto Riyanto menilai pelayanan pihak PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon sangat baik. Tetapi untuk menjadi nasabah asuransi yang mengambil produk *CL Protector Syari'ah - Plan* 85 (Perlindungan Penyakit Kritis) menurut Bapak Anto Riyanto agak sulit, karena harus adanya surat sehat dari dokter untuk membuktikan bahwa calon nasabah masih sehat

jasmani. Karena itu merupakan salah syarat untuk nasabah yang ingin mengambil produk asuransi *CL Protector Syari'ah - Plan* 85 (Perlindungan Penyakit Kritis).[4]

Nasabah 3 :

Nama : Martono, SE

No.Polis : 00174118

Umur : 51 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Bapak Martono, S.E. adalah nasabah Asuransi Jiwa Syari'ah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon yang juga termasuk muslim. Beliau menggunakan produk *Excellent Care Syari'ah* (Perlindungan Rawat Inap dan Pembedahan) yang mana produk tersebut ditujukan kepada anaknya yang masih bersekolah. Menurutnya margin yang ditawarkan produk tersebut sangat baik. Bapak Martono, S.E. pun cukup paham terhadap produk yang dia ambil. Bapak Martono, S.E. menggunakan produk asuransi jiwa syari'ah tersebut sudah lebih dari dua tahun. Selama lebih dari dua tahun itu pula Bapak Martono, S.E. juga sering ditawarkan produk-produk yang lain. Tapi beliau merasa cukup terhadap produk yang ia ambil. Adapun orang yang pertama kali menawarkan produk asuransi syari'ah tersebut ialah teman bapak Bapak Martono, S.E. sendiri yang bekerja sebagai agen PT. Asuransi Jiwa

[4] Sumber : Wawancara dengan Bapak Anto Riyanto nasabah asuransi jiwa Syari'ah di Kantor PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 10 Januari 2019, pukul 11.00 wib.

Generali Indonesia Cabang Cirebon. Dengan prospek dan pelayanan oleh pihak asuransi yang sangat baik itulah Bapak Martono, S.E. mau mengambil produk asuransi jiwa syari'ah. Selama menggunakan produk asuransi syari'ah tersebut, Bapak Martono, S.E. merasa cukup nyaman menggunakan produk tersebut dan cukup lancar dalam membayar premi asuransi. Selain itu juga syarat-syarat yang harus dipenuhi agar bisa menjadi nasabah asuransi syari'ah menurut beliau sangat mudah dan tidak terlalu merepotkan.[5]

Dari banyaknya nasabah yang terdapat di perusahaan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon yang Syari'ah berjumlah 10 orang yang mana diantaranya semua muslim dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 yang sebagian besar berada di wilayah Cirebon. Dapat dikatakan bahwa adanya minat dalam menggunakan produk asuransi jiwa syari'ah yang cukup besar.

Sebanyak 6 orang dari 10 nasabah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon mereka memilih produk *Term Life-PLAN* 99 Syari'ah (Perlindungan Jiwa). 2 orang nasabah memilih produk *Excellent Care Syari'ah* (Perlindungan Rawat Inap dan Pembedahan) dan 2 orang lainnya memlih produk *CL Protector Syari'ah - Plan* 85 (Perlindungan Penyakit Kritis).

Dilihat dari banyaknya nasabah dalam menggunakan produk asuransi jiwa syari'ah di perusahaan PT. Asuransi Jiwa Generali

[5] Sumber : Wawancara dengan Bapak Martono, S.E. nasabah asuransi jiwa Syari'ah di Kantor PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 18 Februari 2019, pukul 12.00 wib.

Indonesia Cabang Cirebon ternyata para nasabah yang sebagian besar muslim mereka lebih banyak menggunakan produk *Term Life-PLAN* 99 Syari'ah (Perlindungan Jiwa) yang mana produk tersebut banyak diminati oleh usia lanjut.

Produk *Term Life-PLAN* 99 Syari'ah (Perlindungan Jiwa) secara khusus menjamin para pemegang polis apabila sudah meninggal dunia pada usia tidak melebihi 95 tahun dalam masa asuransi tambahan *Term Life-PLAN* 99 Syari'ah (Perlindungan Jiwa) dan polis masih dalam keadaan aktif, pengelola akan menyerahkan santunan sebesar manfaat meninggal dunia *Term Life-PLAN* 99 Syari'ah (Perlindungan Jiwa) kepada pemegang polis/termasalahat.

Sementara itu bagi mereka yang memilih produk *Excellent Care Syari'ah* (Perlindungan Rawat Inap dan Pembedahan) memiliki manfaat penggantian biaya perawatan dari peserta baik peserta utama maupun peserta tambaha (apabila ada), atas biaya perawatan yang dijamin, atas penyakit/kecelakaan yang dijamin, untuk biaya rawat inap dan rawat jalan, manfaat lainnya dan manfaat tambahan sampai dengan usia maksimal asuransi peserta utama, atau peserta tambahan (apabila ada) berdasarkan pilihan dari pemegang polis, dan untuk peserta tambahan anak-anak adalah sampai dengan usia 25 tahun bersyarat polis tetap aktif sampai dengan berakhirnya masa asuransi.

Sedangkan mereka yang memilih produk *CL Protector Syari'ah - Plan* 85 (Perlindungan Penyakit Kritis) memiliki kriteria yaitu apabila

peserta utama mengalami dan memenuhi salah satu kriteria dari 66 penyakit sebagai tercantum dalam daftar penyakit pada saat usia peserta utama tidak melebihi 85 tahun dalam masa perlindungan asuransi tambahan *CL Protector Syari'ah - Plan* 85 (Perlindungan Penyakit Kritis) dan polis masih dalam keadaan aktif. Dengan demikian pengelola akan menyerahkan manfaat asuransi tambahan *CL Protector Syari'ah - Plan* 85 (Perlindungan Penyakit Kritis) kepada pemegang polis/termaslahat. Penyerahan manfaat asuransi tambahan *CL Protector Syari'ah - Plan* 85 (Perlindungan Penyakit Kritis) merupakan percepatan atas penyerahan manfaat asuransi dasar iPLAN Syari'ah. Khusus untuk manfaat Angioplasti dan penatalaksanaan invasif lainnya untuk pembuluh darah jantung, manfaat yang diserahkan adalah 10% manfaat asuransi tambahan *CL Protector Syari'ah - Plan* 85 (Perlindungan Penyakit Kritis) maksimal Rp. 200.000.000/peserta.

Sementara itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Bebeng Judohandoko selaku Pimpinan Kantor Cabang PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon, beliau menegaskan bahwa :

> "Respon masyarakat Cirebon terhadap asuransi jiwa syari'ah ini cukup tinggi, walaupun secara waktu kuantitas jumlah nasabah syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon belum begitu banyak, karena memang baru beberapa tahun ini kami mencoba konsentrasi pada asuransi syari'ah, namun dengan jumlah yang sekarang kami pandang tingkat pencapaiannya cukup baik".[6]

[6] Sumber : Wawancara dengan Bebeng Judohandoko, Pimpinan Kantor Cabang PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 20 Januari 2019 pukul 09.00 wib.

Sedangkan berdasarkan pengalaman para marketing dari PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon di lapangan yang menawarkan asuransi syari'ah, salah satunya adalah Ibu Lisa Kumala Dewi mengatakan :

> "Pengalaman saya langsung ketika menawarkan produk asuransi syari'ah, secara keseluruhan respon masyarakat atau calon nasabah PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon cukup baik dan positif, walaupun jika dibandingkan dengan asuransi jiwa konvensional masih lebih banyak yang berminat. Namun dari kalangan yang memiliki latar belakang pendidikan agama dan juga lingkungan yang religius seperti halnya lingkungan pesantren, mereka lebih tertarik memilih produk asuransi jiwa syari'ah. Tapi dengan alasan belum siap dari segi pendanaan mereka belum langsung menyatakan menjadi nasabah atau bersedia menjadi nasabah".[7]

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai nara sumber sehubungan dengan respon masyarakat terhadap asuransi jiwa syari'ah terutama produk asuransi jiwa syari'ah yang ada di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon, sebagian besar mereka memberikan kesan positif dan tertarik untuk menjadi nasabah. Artinya, kesadaran akan produk-produk syari'ah pada bidang asuransi mulai tumbuh dari kalangan masyarakat sekitar Cirebon.

Sedangkan mereka yang sudah menjadi nasabah, dapat dipastikan bahwa mereka memilih produk asuransi jiwa syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon karena faktor pemahaman terhadap keyakinan agama mereka, bahwa seorang muslim harus memilih yang baik dan halal. Selain itu, mereka juga menyadari bahwa

[7] Sumber : Wawancara dengan Lisa Kumala Dewi, Marketing PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 20 Januari 2019 pukul 10.00 wib.

kemudahan-kemudahan yang diberikan dalam proses transaksi menjadi nasabah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon yang tidak ribet dan sangat mudah, ditambah dengan kesan para petugas dan agen asuransi dari PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon yang santun dan simpatik membuat para nasabah merasa senang dan terlayani dengan baik keinginan mereka.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Asuransi Jiwa Syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon

Asuransi merupakan persiapan yang dibuat oleh sekelompok orang yang masing masing menghadapi kerugian kecil sebagai sesuatu yang tidak dapat diduga. Apabila kerugian itu salah seorang dari mereka yang menjadi anggota perkumpulan itu, maka kerugian itu akan ditanggung bersama oleh mereka.

Asuransi syari'ah menurut Dewan Syari'ah Nasional No.21/DSNMUI/X/2001 adalah usaha untuk saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang yang melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengambilan untuk menghadapi resiko atau bahaya tertentu melalui akad yang sesuai dengan syari'ah. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), tentang asuransi atau pertanggungan Bab 9 Pasal 246:"Asuransi atau Pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana 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 akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu."

Seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang. Begitu juga dengan minat masyarakat dalam berasuransi, seseorang yang telah berminat berasuransi akan memperhatikan setiap tahap yang ada dalam prosedur PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon seperti membayar premi perbulannya. Dalam pelaksanaannya PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon terus melakukan survei untuk memahami kebutuhan-kebutuhan nasabah, PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon selalu menciptakan inovasi baru dan menawarkan produk-produk yang sesuai untuk minat nasabah. PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon menawarkan produk-produk asuransi jiwa (proteksi) dan investasi yang lengkap guna memenuhi kebutuhan para nasabah, PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon juga akan terus mengembangkan produk-produk yang sesuai dengan perubahan gaya hidup dan tujuan finansial para nasabah.

Dalam konsep asuransi syari'ah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon sama dengan menabung. Dengan nasabah membayar premi, sebagian dana nasabah akan disisihkan oleh PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon untuk dibelikan unit link. Sehingga begitu jatuh tempo, uang atau premi yang dibayarkan

akan kembali, tetapi nasabah masih memperoleh manfaat pertanggungan sampai usia 99 tahun. Dan juga apabila sebelum jatuh tempo terjadi resiko dengan nasabah, maka nasabah atau keluarga nasabah (ahli waris) bisa memperoleh proteksi Uang pertanggungan yang diberikan PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon. Bahkan PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon yang akan terus membayari dalam membayarkan premi (nasabah bebas bayar premi). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam berasuransi syari'ah sangat penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut.

Diminati atau tidaknya suatu lembaga dapat diketahui dengan faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap dan selera.

Bambang Hermanto selaku pemegang polis asuransi mengatakan bahwa :

> "Saya selain jadi nasabah PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon juga masuk di asuransi lain. Perbedaannya itu hanya di penanganan agen. Agen PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon tidak hanya menawarkan produk saja tapi agen PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon juga sangat menggandeng nasabahnya. Saya sangat nyaman sama prilaku agen PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon karena agen menangani saya dengan sabar saat klaim di asuransi lain pada saat nasabahnya mengalami sakit dan ingin klaim menghubungi agennya susah jadi yang ada saya males menggunakan klaim di asuransi tersebut."[8]

[8] Sumber : Wawancara dengan Bambang Hermanto, Nasabah PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 15 Januari 2019 pukul 09.00 wib.

Berdasar keterangan Bambang Hermanto, bahwa seorang agen dapat menimbulkan dampak yang sangat besar kepada nasabah dan perusahaan, baik itu dampak positif ataupun dampak negatif. Dampak positifnya seperti yang telah dijelaskan di atas jika agen memperhatikan nasabahnya dengan baik maka nasabah itu tidak akan pergi meninggalkan perusahaan asuransi tersebut karena sudah nyaman dengan kinerja agen perusahaan tersebut. Sedangkan, dampak negatifnya perusahaan asuransi tersebut akan terus menerus kehilangan nasabahnya karena nasabah akan beralih ke perusahaan yang lebih baik yang di pandangnya lebih bertanggung jawab. Secara psikologis seorang mudah sekali dipengaruhi dengan adanya berita negatif. Jika dalam lingkungan kita terdapat orang atau tokoh yang memang dipercaya orang sekitar dan kemudian berpendapat tentang asuransi maka pendapatnya itu akan dapat mempengaruhi keputusan nasabah.

Pakar psikologi menyimpulkan bahwa psikologi adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari atau menyelidiki serta membahas secara ilmiah dengan berbagai metode tentang hidup kejiwaan manusia dan binatang serta tingkah laku yang ditimbulkannya dalam hubungannya dengan keadaan sekitar serta proses adaptasi terhadapnya. Bukan hanya faktor psikologis saja, ada banyak faktor yang mendorong masyarakat untuk memilih asuransi syari'ah. Faktor-faktor masyarakat dalam menggunakan jasa layanan asuransi adalah pendapatan, produk, lokasi, pelayanan, dan promosi. Termasuk juga didalamnya *religius stimuli* yang

merupakan faktor pengetahuan dan pengalaman keberagaman yang mendorong seseorang untuk memilih asuransi syari'ah.

Faktor lain yang mendorong seseorang berminat menjadi nasabah pada PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon adalah reputasi. Mengenai hal tersebut, telah disampaikan oleh Martono selaku nasabah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon bahwa, "Minat saya ke PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon karena PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon itu perusahaan asuransi yang bagus karena terbesar di Eropa, PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon juga sudah terkenal sejak lama dan terbukti kebenarannya."[9]

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Martono, suatu lembaga yang mempunyai reputasi yang baik akan dipercaya oleh nasabahnya. Sebuah lembaga dipandang mempunyai reputasi apabila lembaga itu diakui dan dipercaya sebagai perusahan jasa dengan nama baiknya di mata mayarakat. Seperti kualitas jasa hal-hal tersebut benar-benar penting, apabila kualitas jasa yang dihasilkan tidak cukup baik maka tidak ada satupun aktivitas yang dapat memperoleh reputasi nasabah. Hubungan dengan nasabah dan mendengarkan pendapat nasabah pun harus diperhatikan karena apabila perusahaan tidak memperhatikan para nasabah dengan baik maka dengan segera para

[9] Sumber: Wawancara dengan Martono, SE Nasabah PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 20 Februari 2019 pukul 09.00 wib.

nasabah akan meninggalkan perusahaan. Kepemimpinan perusahaan yang kuat pun harus di perhatikan, serta struktur dan kultur perusahaan.

Reputasi adalah suatu nilai yang diberikan kepada individu, institusi atau negara. Reputasi tidak bisa diperoleh dalam waktu singkat karena harus dibangun bertahun-tahun untuk menghasilkan suatu yang bisa dinilai oleh publik. Reputasi juga baru bertahan apabila konsistennya perkataan dan perbuatan. Selain reputasi, faktor lain yang mendorong seseorang berminat menjadi nasabah yaitu proteksi yaitu sebagai *cover* atau pegangan apabila dia tidak bisa menghasilkan lagi penghasilan yang seperti biasanya karena sakit, pensiun, meninggal dunia dan cacat permanen.

Mengenai hal tersebut, telah disampaikan oleh Anto Riyanto selaku nasabah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon bahwa :

> "Minat saya ke PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon itu karena untuk jaga-jaga karena setiap orang itu pasti akan mangalami sakit. Soalnya saya ga mau saat saya sakit dan harus masuk ke rumah sakit berhari-hari akan menghabiskan aset yang saya punya dan jangan sampe saya pinjam-pinjaman, terus juga saya bisa menabung, terus juga kalo kita meninggal nanti keluarga yang saya tinggalkan ga begitu kesusahan mencari uang untuk biaya hidup sehari-harinya karena keluarga saya akan mendapatkan dana warisan kematian dari PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon."[10]

Cover adalah sebagai jaga-jaga karena setiap orang itu pasti akan mangalami sakit, setiap orang itu mengalami kondisi yang tidak enak. Kebanyakan dari mereka yang sakit dan harus masuk ke rumah sakit

[10] Sumber : Wawancara dengan Anto Riyanto Nasabah PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 20 Februari 2019 pukul 11.00 wib.

berhari-hari akan menghabiskan aset yang mereka punya dan bahkan jika masih kurang harus meminjam uang ke bank. Jadi dengan berasuransi mereka akan merasa tenang karena sudah memiliki tameng saat dia sakit atau masuk rumah sakit dan tidak akan kehilangan aset yang dia punya. Selain cover yaitu sebagai mendapatkan jaminan warisan untuk orang yang dicintai. Asuransi ini akan memberikan keuntungan berupa jaminan uang pertanggungan yang akan diwariskan kepada keluarganya apabila nasabah meninggal dunia.

Selain beberapa faktor tersebut di atas, peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap berbagai sumber terutama para nasabah terkait faktor-faktor yang mempengaruhi mereka memilih asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon. Setelah melalui berbagai proses wawancara beberapa hal yang dapat dikemukakan mengenai faktor-faktor tersebut yaitu :

a. Adanya DPS atau Dewan Pengawas Syari'ah

Asuransi Syari'ah mempunyai DPS (Dewan Pengawas Syari'ah) yang tugasnya adalah mengawasi seluruh produk yang dipasarkan serta pengelolaan dana investasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi. Tentu saja, nasabah lebih yakin lagi untuk menunjuk asuransi syari'ah sebagai proteksi diri yang tepat. Sebab, dewan pengawas tidak ada di asuransi konvensional. Dewan pengawas akan menghukum perusahaan asuransi yang menjalankan

prosesnya tidak sesuai dengan basis syari'ah. DPS merupakan jaminan keyakinan bagi setiap orang yang memilih asuransi syari'ah.

Program asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon tidak jauh berbeda dengan perusahaan asuransi syari'ah lainnya yaitu adanya Dewan Pengawas Syari'ah. Berdasarkan keterangan dari Bapak Bambang Hermanto bahwa :

> "Saya memilih asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon selain prosesnya yang relatif lebih mudah ternyata pada perusahaan ini terdapat Dewan Pengawas Syari'ah yang menjamin kehalalan proses transaksinya sesuai dengan syari'at Islam. Hati saya menjadi lebih tenang dalam memilih asuransi jiwa syari'ah yang semula bayangan saya bahwa asuransi tersebut bertentangan dengan hukum syari'at Islam".[11]

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anto Riyanto mengatakan :

> "Saya memilih asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon karena salah satunya adalah adanya Dewan Pengawas Syari'ah dalam susunan organisasinya. Hal ini menjadi jaminan keyakinan saya bahwa yang saya pilih sudah tepat. Bagaimanapun, saya seorang muslim harus mendapatkan jaminan kehalalan dari setiap transaksi dan kehidupan yang saya jalani, karena itu saya harus memastikan apakah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon memiliki Dewan Pengawas Syari'ah".[12]

Sedangkan berdasarkan wawancara dengan Bapak Martono, S.E. terkait dengan adanya Dewan Pengawas Syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon sebagai berikut :

---

[11] Sumber : Wawancara dengan Bambang Hermanto Nasabah Asuransi Jiwa Syari'ah PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 25 Februari 2019 pukul 10.00 wib.

[12] Sumber : Wawancara dengan Anto Riyanto Nasabah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 5 Maret 2019 pukul 10.00 wib.

> "Keberadaan Dewan Pengawas Syari'ah untuk menjaga status hukum asuransi syari'ah yang kita pilih sesuai dengan koridor hukum Islam. Saya bersyukur adanya Dewan Pengawas Syari'ah, salah satu jaminan utama saya memilih asuransi syari'ah ini adalah, karena terdapatnya Dewan Pengawas Syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon. Dengan demikian saya menjadi tidak ragu akan hukum asuransi yang ada di perusahaan ini".[13]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, dapat dipahami bahwa pentingnya keberadaan Dewan Pengawas Syari'ah dalam perusahaan asuransi yang berbasis syari'ah. Karena hal tersebut merupakan salah satu jaminan bagi masyarakat terutama mereka yang beragama Islam untuk tidak ragu dalam memilih asuransi syari'ah sebagai salah satu asuransi yang mereka ambil dalam menjaga berbagai kemungkinan dalam kehidupan mereka.

Dalam rangka menjaga kegiatan usaha bank syari'ah ini diperlukan suatu badan independen yang terdiri dari para pakar syari'ah muamalah yang juga memiliki pengetahuan umum dibidang perbankan yaitu Dewan Pengawas Syari'ah (DPS). Dewan pengawas syari'ah adalah lembaga pengawas syari'ah yang bertugas mengawasi operasional dan praktik lembaga keuangan syari'ah agar tetap konsisten dan berpegang teguh kepada prinsip syari'ah. Dewan pengawas syari'ah ini memiliki peran penting dalam lembaga asuransi syari'ah maupun lembaga keuangan syari'ah (LKS) lainnya.

[13] Sumber : Wawancara dengan Martono, S.E. Nasabah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 5 Maret 2019 pukul 11.00 wib.

Misalnya pegadaian syari'ah, BMT, dan lain sebagainya. Karena DPS-lah yang bertanggung jawab memastikan semua produk dan sistem operasional dalam lembaga asuransi syari'ah dan mengaharapkan berjalannya sesuai dengan prinsip-prinsip dan unsur-unsur syari'ah serta membantu masyarakat untuk mewujudkan *culture* yang Islami dalam pengalokasian dilingkungan masyarakat (nasabah).

Dijelaskan pula dalam perbedaan lembaga asuransi syari'ah dan asuransi konvensional bahwa keberadaan dewan pengawas syari'ah (DPS) dalam perusahaan asuransi syari'ah ini merupakan suatu keharusan, sebab dewan ini berperan mengawasi managemen, produk yang dipasarkan dan pengelolaan investasi dananya serta kebajikan investasi tersebut supaya senantiasa sejalan dengan syariat Islam. Sedemikian rupa didalam peraturan perundang-undangan.

DPS merupakan profesi yang lahir dan besar dari tuntunan publik akan adanya suatu jaminan akan penerapan konsistensi dan loyalitas dalam syariat Islam. Lembaga asuransi syari'ah diawasi oleh DPS yang mengawasi jalannya sistem operasional agar sejalan dengan prinsip syari'ah. Disamping DPS ada juga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengawasi kegiatan perasuransian syari'ah.

Sedangkan dalam lembaga asuransi konvensional tidak di awasi oleh DPS melainkan hanya OJK saja. DPS pun fokus pada

aspek syari'ah tidak hanya soal produk saja, namun juga kebijakan dalam meminimalisir dari maghrib (maisir, gharar, riba) karena magrib tersebur salah satu kendala bagi nasabah yang akan mengasuransikan dananya menjadi tidak mau ikut dalam kegiatan tersebut dan DPS juga berperan dari segi pemasaran juga.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tidak akan menerima produk keuangan syari'ah sebelum mendapat persetujuan dari DPS. Jika produknya sudah dipasarkan, lalu dalam perjalannya terdapat pelanggaran, maka secara berkala DPS melakukan pengawasan melalui rapat bulanan dimana peusahaan memberikan laporan dari divisi syariah mengenai perkembangan bisnis, respon pasar, akad, serta tantangan yang kerap dihadapi.

Dalam kualifikasi yang harus dimiliki oleh anggota DPS, yaitu: dia harus menguasai bidang ekonomi syari'ah sehingga dia dapat merumuskan kebijakan dan juga berperan sebagai konsultan bagi perusahaan yang akan di awasi dan dia harus mengenal industri keuangan yang diawasi dengan baik.

Menjalankan sebagai seorang DPS juga tidak mudah, karena bisnis keuangan syari'ah itu makin hari berkembang dan selalu berusaha mengikuti keinginan konsumen. DPS harus cermat melihat dan memeriksa semua item dalam produk syari'ah yang akan di pasarkan, sehingga sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Maka dari itu, mungkin dengan adanya DPS ini kita tidak perlu meragukan

lagi, karena proses pengelolaan dana pada asuransi syari'ah akan sesuai dengan aturan yang berlaku salam syari'at Islam.

b. Asuransi Syari'ah Sistemnya Tolong-Menolong

Asuransi syari'ah mempunyai sistem yang lebih manusiawi dan meringankan beban para nasabahnya yaitu berdasarkan tolong menolong. Bapak Anto riyanto salah seorang nasabah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon mengatakan bahwa :

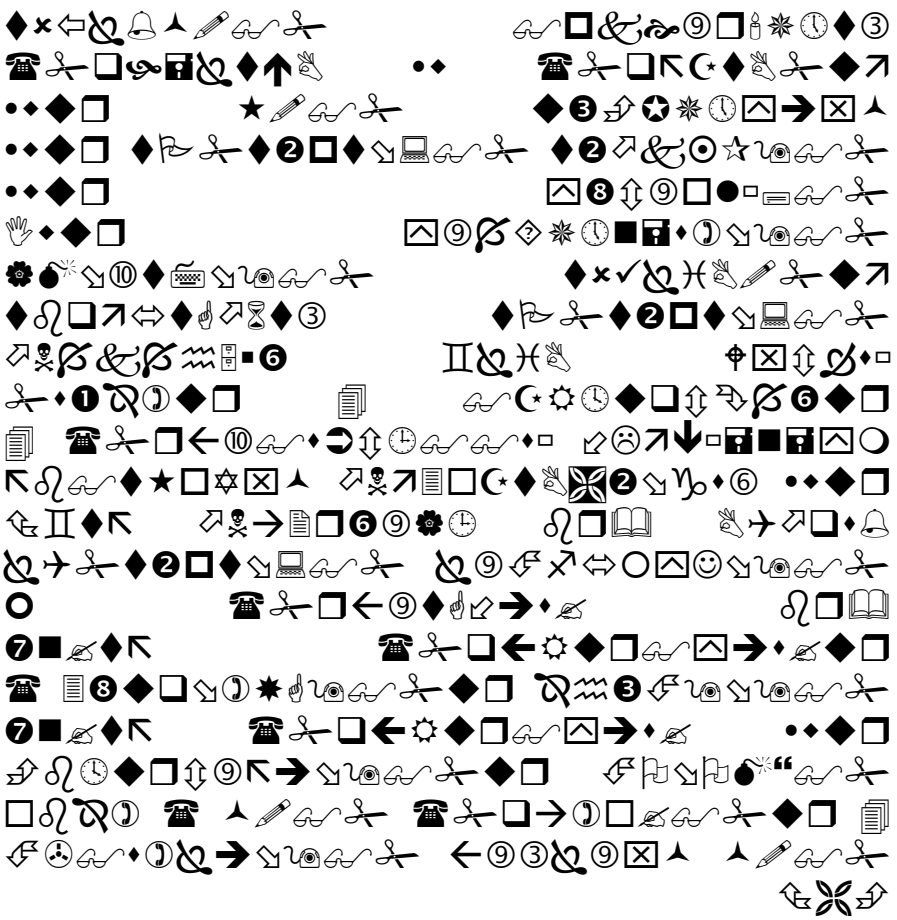
> "Konsep yang diberlakukan merupakan sistem donasi atau hibah. Maksudnya, kita dapat mendonasikan sebagian atau seluruh kontribusi anda untuk orang lain atau nasabah asuransi syari'ah yang mengalami musibah. Kemudian dana akan diolah oleh perusahaan asuransi untuk dihibahkan kepada pihak nasabah yang mengalami musibah".[14]

Tentu hal ini tidak bisa kita temukan dalam asuransi konvensional. Jadi, dalam asuransi syari'ah, perusahaan asuransi tugasnya hanya mengelola dana hibah untuk nasabah yang membutuhkan.

Islam merupakan suatu agama yang memilki ajaran yang lengkap. Dengan bersumber kepada Al'quran dan Hadits sebagai landasan hukum syariat, Islam mengatur seluruh sistem kehidupan manusia, baik yang berhubungan dengan Allah (*Hablum Minallah*) maupun hubungan dengan manusia (*Hablum Minannas*). Dalam hal berhubungan dengan manusia (Sosialisasi/Muamalah) Islam memiliki konsep yang bernama *ta'awun* (Tolong-menolong)

[14] Sumber : Wawancara dengan Anto Riyanto, Nasabah Asuransi Syari'ah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 5 Maret 2019 pukul 10.00 wib.

sebagaimana firman Allah SWT dalam QS Al-Maidah ayat 2 sebagai berikut :



Artinya :

> *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). 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.[15]

Dalam setiap aktivitas kehidupan, Islam memiliki batasan-batasan yang terkandung dalam Al'Quran dan Hadits. Begitu juga dalam tolong-menolong, Islam hanya membatasi tolong-menolong dalam hal kebaikan yang akan membawa maslahat serta memperoleh ridho dari Allah SWT. Dengan adanya sikap tolong-menolong, maka sesuatu yang sulit akan terbantu menjadi mudah, ukhuwah pun akan semakin erat di antara manusia.

Islam memiliki ajaran dalam berbagai bidang, baik bidang ibadah maupun muamalah. Dalam hal ini nilai *taawwun* (tolong-menolong) dalam bidang muamalah akan tercermin pada akad-akad muamalah yang termasuk dalam akad *tabarru'* (akad sosial) seperti akad qord (Pinjam-meminjam), *Hiwalah* (pemindahan piutang), *Wakalah* (Mewakilkan), *Hibah* (Hadiah) dan akad lainnya

Dalam praktek muamalah kontemporer ada suatu perusahaan yang memiliki tujuan untuk mengumpulkan dana masyarakat yang kemudian dana tersebut di kelola untuk kepentingan bersama, kemudian perusahaan tersebut mendapatkan *ujroh (Fee)* atas pengelolaan dana tersebut. Perusahaan tersebut adalah Asuransi syari'ah.

Asuransi merupakan sebuah lembaga/perusahaan yang kegiatannya adalah mengumpulkan premi (Iuran Peserta Asuransi)

[15] Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Optima, 2011), h. 108

yang nanti nya dari dana tersebut akan berfungsi untuk memberikan ganti rugi yang di sebabkan oleh kerugian, kerusakan, kehilangan, kecelakaan dan meninggal dari peristiwa yang tidak dapat di pastikan. Ada dua kategori perusahaan asuransi. Pertama, Asuransi Jiwa Konvensional. Kedua, Asuransi Jiwa Syari'ah.

Bapak Bambang Hermanto mengatakan bahwa :

> "Dalam asuransi jiwa konvensional seluruh dana peserta (*premi*) yang dibayarkan akan menjadi pendapatan perusahaan asuransi, karena ia menggunakan akad jual beli, di mana terjadi transfer risiko atau pemindahan risiko dari peserta asuransi kepada perusahaan asuransi, dalam hal ini perusahaan asuransi menjual risiko kepada peserta asuransi, sehingga terjadi pemindahan risiko dari peserta ke perusahaan asuransi. Hal ini diharamkan menurut jumhur ulama. Karena objek yang diperjualbelikan bersifat ghoror (Tidak jelas) baik jenis nya maupun kuantitasnya, maka tidak tepat jika perusahaan asuransi menggunakan akad jual beli. Sebagai seorang muslim yang bijak, kita tidak sama sekali meninggalkan praktek asuransi, karena Islam pun telah mengatur praktek asuransi yang sesuai dengan sumber hukum Al'Quran dan Hadits".[16]

Asuransi tersebut bernama Asuransi Jiwa Syari'ah. Asuransi Jiwa Syari'ah memiliki pengertian, yaitu usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang (peserta asuransi) dengan akad tabarru (tolong menolong) yang di amanahkan atau di wakilkan kepada perusahaan asuransi untuk mengelola dana tersebut. Seluruh dana yang terkumpul dari peserta asuransi tidak menjadi pendapatan perusahaan asuransi, akan tetapi menjadi dana peserta secara keseluruhan yang bernama dana tabarru peserta (dana

[16] Sumber : Wawancara dengan Bambang Hermanto Nasabah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 25 februari 2019 pukul 10.00 wib.

tolong menolong peserta). Perusahaan asuransi hanya memperoleh upah *(Fee)* atas pengelolaan dana tersebut. Konsep tolong menolong yang terkandung dalam asuransi jiwa syari'ah adalah Adanya dana tabarru (tolong menolong) di antara peserta asuransi untuk berbagi risiko/ menanggung risiko secara bersama-sama *(Sharing of risk)*. jika ada salah satu peserta yang mengalami kerugian, kecelakaan atau kematian, maka dana tersebut dapat di gunakan untuk membantunya. Atau dalam istilah asuransi disebut dengan klaim. Maka para peserta sudah ridho, jika dana yang terkumpul dihibahkan (diberikan) kepada peserta lain yang mengalami kerugian, kecelakaan ataupun kematian. Dari sikap tersebut, sangat tampak nilai sosial dan nilai ibadah para peserta asuransi, karena dengan menggunakan akad tabarru (tolong menolong), mereka dapat membantu peserta yang lain untuk menanggung risiko, di mana dana tersebut memang di hibahkan kepada peserta yang mengalami kerugian. Semoga kita dapat mengambil hikmah dengan adanya praktek asuransi jiwa syari'ah, karena di dalam nya mengandung nilai-nilai sosial yang dapat menumbuhkan semangat untuk tolong-menolong antar sesama.

c. Konsep Asuransi Syari'ah Lebih Detail

Semua proses yang ada dalam asuransi syari'ah dirasa lebih jelas dan lengkap. 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.

Wawancara yang dilakukan dengan nasabah asuransi syari'ah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon, Bapak Martono, SE mengatakan bahwa, "Asuransi jiwa syari'ah jelas tentang untung ruginya. Saat memilih produk ini akan dijelaskan tentang untung dan ruginya mempunyai asuransi syari'ah. Sehingga, sebagai nasabah kita akan siap menerima resiko yang terjadi".[17]

Demikian juga wawancara yang dilakukan dengan Bapak Anto Ryanto bahwa :

> "Asuransi jiwa syari'ah tidak memiliki niat untuk mengambil keuntungan yang besar bagi kepentingan perusahaan maupun salah satu pihak. Asuransi yang menghindari riba saat dijalankan, semua yang berjalan akan dipikirkan bersama untuk keuntungan semua pihak yang berasaskan tolong-menolong".[18]

Asuransi jiwa syari'ah selalu berusaha agar tidak menimbulkan perdebatan atau memancing permusuhan antar semua pihak yang terkait, baik pihak perusahaan maupun pihak nasabah. Sebab, tugas perusahaan asuransi syari'ah adalah menyimpan dan mengelola dana, bukan semata mendapatkan keuntungan saja. Perusahaan lebih memperhatikan kebaikan bagi perusahaan, nasabah, serta semua pihak yang terkait dalam hal ini.

---

[17] Sumber : Wawancara dengan Martono, SE. Nasabah PT. Asransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 15 Maret 2019 pukul 10.00 wib.

[18] Sumber : Wawancara dengan Anto Riyanto Nasabah PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 15 Maret 2019 pukul 11.00 wib.

d. Pembagian Keuntungan Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil yang Porsinya telah Disepakati Bersama

Mungkin selama ini anda berasuransi dengan memperhatikan besarnya premi dan uang pertanggungan saja. Tanpa tahu hasil dari dana anda yang diputar perusahaan. Hal ini tidak terjadi apabila memilih asuransi syari'ah, sebagaimana berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Martono, S.E. bahwa :

> "Keuntungannya akan dibagi untuk perusahaan dan nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil dengan presentase yang telah disepakati bersama. Semuanya dilaksanakan secara terbuka dan jelas, bagi perusahaan maupun nasabah asuransi mengetahui seluruh proses yang dijalankan perusahaan".[19]

Setelah mengetahui alasan di atas mungkin nasabah sudah mampu menentukan pilihan untuk memproteksi diri dan keluarga. Berdasarkan wawancara dengan Bambang Hermanto bahwa :

> "Bukan hanya proteksi yang nantinya anda dapatkan, tetapi di asuransi syari'ah anda juga mendapatkan keamanan dalam hal keuangan. Selain itu, anda juga dapat berguna untuk sesama yang membutuhkan pertolongan. Karena asuransi syari'ah menjalankan semua sistemnya menganut nilai Islami, pasti lebih menerapkan norma kejujuran, dapat dipercaya dan tidak ada niat mengakali nasabahnya".[20]

Lantas perusahaan mana yang menawarkan asuransi jiwa syari'ah? Jangan lupa periksa kelengkapan administrasinya dan reputasi perusahaan tersebut supaya anda tidak menyesal membeli asuransi di perusahaan tersebut. Sebab, setiap perusahaan asuransi

[19] Sumber : Wawancara dengan Martono, S.E. Nasabah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 15 Maret 2019 pukul 10.00 wib.

[20] Sumber : Wawancara dengan Bambang Hermanto, Nasabah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 15 Maret 2019 pukul 11.00 wib.

syari'ah mempunyai ketentuan, cara serta proses yang berbeda dalam menjalankan kinerja asuransinya. Beberapa perusahaan asuransi konvensional juga ada yang membuka produk asuransi jiwa syari'ah. Memang kedua jenis asuransi ini sering berdampingan tetapi cara pengelolaannya sangat berbeda.

3. Faktor Dominan yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Memilih Asuransi Jiwa Syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon

Setiap individu memiliki alasan-alasan tertentu dalam memilih berbagai produk dalam dunia perbankan, tidak kecuali dalam urusan asuransi baik asuransi yang berbasis konvensional maupun asuransi yang berbasis syari'ah. Demikian juga halnya para nasabah asuransi syari'ah yang ada di Faktor dominan yang mempengaruhi minat nasabah untuk memilih asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon, mereka memiliki alasan-alasan tersendiri dalam memilih produk asuransi jiwa syari'ah yang ditawarkan oleh perusahaan.

Akan tetapi dari berbagai alasan dan faktor tersebut beberapa faktor dominan yang menyebabkan para nasabah memilih produk asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon adalah sebagai berikut :

Faktor dominan dan yang utama para nasabah memilih asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon adalah mereka melihat adanya Dewan Pengawas Syari'ah yang ada di

perusahaan. Mereka meyakini bahwa mereka yang duduk di Dewan Pengawas Syari'ah adalah orang-orang yang memiliki kompetensi dan kapasitas memadai dalam hal urusan ekonomi syari'ah terutama yang terkait dengan asuransi syari'ah. Pemilihan para Dewan Pengawas Syari'ah tentu melalui berbagai pertimbangan yang tidak mudah dan sangat selektif, karena mereka adalah penjamin hukum dari proses transkasi asuransi syari'ah yang diterapkan di perusahaan.

Bapak Bambang Hermanto mengatakan bahwa :

> "Alasan utama saya memilih asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon adalah melihat adanya Dewan Pertimbangan Syari'ah, posisi mereka sangat penting bagi kami, karena dengan adanya mereka kami mendapatkan jaminan hukum dari produk asuransi yang kami pilih".[21]

Selain itu pendapat dari Bapak Anto Riyanto juga menegaskan:

> "Awalnya saya ragu dengan kehalalan dari asuransi jiwa syari'ah di semua lembaga asuransi syari'ah terutama ketika ditawarkan untuk masuk menjadi nasabah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon. Akan tetapi keraguan saya menjadi hilang ketika pihak perusahaan memberikan susunan organisasinya, di sana saya melihat adanya Dewan Pertimbangan Syari'ah yang dihuni oleh orang-orang yang memiliki pemahaman hukum Islam dan kapasitas memadai, jadi setelah itu keraguan saya menjadi hilang".[22]

Selain pernyataan tersebut di atas, ungkapan yang lebih tegas juga diungkapkan oleh Bapak Martono, S.E. bahwa :

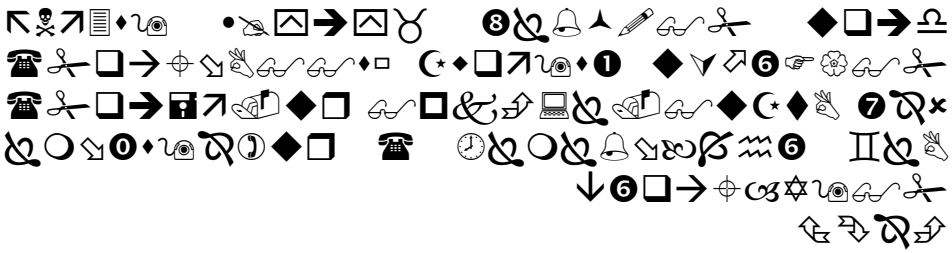
> "Saya mulai sadar bahwa kehidupan ekonomi yang Islami itu mengajak umatnya kepada yang lebih maslahat. Karena itu, Islam mengajarkan kepada kita untuk menghindari Riba. Sebelumnya saya juga mengikuti asuransi jiwa konvensional, namun kemudian saya keluar setelah mendapatkan pencerahan dari teman-teman

[21] Sumber : Wawancara dengan Bambang Hermanto Nasabah Asuransi Jiwa Syari'ah PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 05 April 2019 pukul 10.00 wib.

[22] Sumber : Wawancara dengan Anto Riyanto Nasabah Asuransi Jiwa Syari'ah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 05 April 2019 pukul 11.00 wib.

> yang sudah mengikuti asuransi jiwa syari'ah. Jadi demi menghindari praktek riba saya masuk asuransi jiwa syari'ah, namun saya awalnya ragu karena jangan-jangan sama dengan konvensional. Setelah melihat adanya Dewan Pengawas Syari'ah yang ada di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon saya menjadi yakin memilih asuransi jiwa syari'ah tersebut".[23]

Harta adalah suatu kekayaan seseorang yang berupa uang atau benda. Di dalam kehidupan kita harta sangat dibutuhkan untuk kebutuhan hidup di dunia dan kemaslahatan akhirat. Untuk mendapatkan harta maka manusia dituntut untuk bekerja. Setiap orang muslim dituntut bekerja dan diperintahkan berjalan di semua penjuru bumi serta makan rezeki Allah Swt. Berikut firman-Nya dalam Al-Qur'an surat Al-Mulk ayat 15 sebagai berikut :



Artinya :

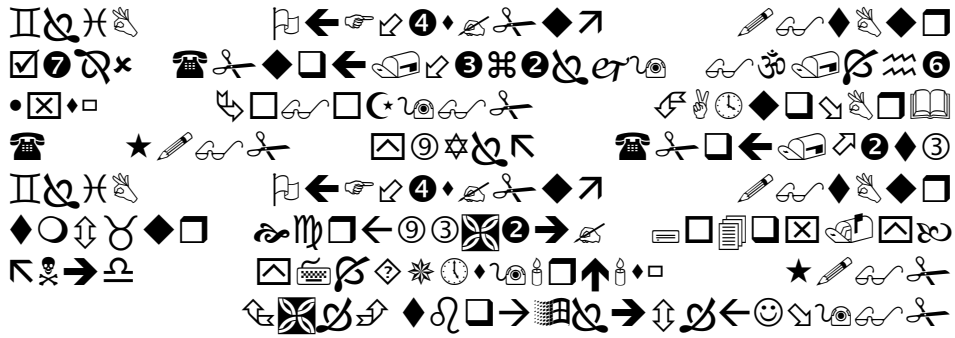
> *Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, Maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya. dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan*.[24]

Yang dimaksud bekerja adalah upaya secara sadar yang dilakukan seseorang atau kelompok untuk menghasilkan barang dan jasa. Bekerja adalah senjata pertama guna memerangi kemiskinan. Bekerja juga upaya pertama untuk mendapatkan kekayaan demikian pula sebagai unsur

[23] Sumber : Wawancara dengan Martono, SE. Nasabah Asuransi jiwa Syari'ah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 wib.

[24] Kementerian Agama RI, *Op.Cit.,* h. 564

pertama memakmurkan dunia yang dititipkan allah ini kepada manusia serta diperintahkan memakmurkannya. Dalam mencari harta juga perlu kehati hatian, karena kita tau bahwa dalam harta yang kita peroleh ada unsur halal dan haram, misal seperti riba. Dalam berbagai usaha , jika ada upaya untuk menambahkan atau melebihkan barang atau apapun disebut riba. Firman Allah dalam Al-Qur'an surat At-Ruum ayat 39 sebagai berikut :



Artinya :

> *Dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).*[25]

Dalam tafsir Al-Azhar Al-Qur'an surat Ar-Ruum ayat 39, dijelaskan bahwa sanya sebagian manusia menambahkan hartanya bukan untuk mencari keridaan Allah, tetapi untuk menambah banyaknya harta itu. Pemberian seperti itu, yaitu dengan maksud memberi hadiah seorang dengan harapan akan dibalas dengan baik atau yang lebih banyak, tidak

[25] *Ibid*, h. 409

ada tambahannya disisi Allah. Dan si pemberi tidak akan mendapat pahala, tetapi hal itu tidak ada dosanya.

Karena beratnya hukum riba ini dan amat bahayanya maka allah memerintahkan kepada kaum muslimin supaya menjauhi riba itu dan selalu memelihara diri dan bertaqwa kepada Allah agar jangan terperosok kedalamnya dan supaya mereka dapat hidup berbahagia dan beruntung di dunia dan di akhirat.

Dapat disimpulkan bahwa riba adalah kehidupan yang paling jahat dan meruntuhkan segala bangunan persaudaran. Itulah sebabnya di dalam ayat ini disuruh supaya seorang mukmin taqwa kepada Allah karena orang yang telah bertaqwa tidak mungkin akan mencari penghidupan dengan memeras keringat dan menghisap darah orang lain. Dan di ujung ayat ini diterangkan pula, bahwa hendaklah bertaqwa, supaya kamu mendapatkan kemenangan atau kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Faktor tersebut di atas yaitu faktor takut terhadap riba yang kemudian mereka menuntut mereka memilih asuransi jiwa syari'ah yang didalamnya terdapat Dewan Pengawas Syari'ah dalam sistem asuransi jiwa syari'ah yang ditawarkan oleh PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon. Para nasabah mendapatkan jaminan pasti atas status asuransi jiwa syari'ah yang mereka pilih berdasarkan syari'ah Islam dengan adanya para Dewan Pengawas Syari'ah.

Riba (bunga) menahan pertumbuhan ekonomi dan membahayakan kemakmuran nasional serta kesejahteraan individual dengan cara

menyebabkan banyak terjadinya distorsi di dalam perekonomian nasional seperti inflasi, pengangguran, distribusi kekayaan yang tidak merata, dan resersi.

Bunga menyebabkan timbulnya kejahatan ekonomi. Ia mendorong orang melakukan penimbunan (*hoardin*g) uang, sehingga memengaruhi peredaranya diantara sebagian besar anggota masyarakat. Ia juga menyebabkan timbulnya monopoli, kertel serta konsentrasi kekayaan di tangan sedikit orang. Dengan demikian, distribusi kekayaan di dalam masyarakat menjadi tidak merata dan celah antara si miskin dengan si kaya pun melebar. Masyarakat pun dengan tajam terbagi menjadi dua kelompok kaya dan miskin yang bertentangan kepentingan mereka memengaruhi kedamaian dan harmoni di dalam masyarakat. Lebih lagi karna bunga pula maka distorsi ekonomi seperti resesi, depresi, inflasi dan pengangguran terjadi.

Investasi modal terhalang dari perusahaan-perusahaan yang tidak mampu menghasilkan laba yang sama atau lebih tinggi dari suku bunga yang sedang berjalan, sekalipun proyek yang ditangani oleh perusahaan itu amat penting bagi negara dan bangsa. Semua aliran sumber-sumber finansial di dalam negara berbelok ke arah perusahaan-perusahaan yang memiliki prospek laba yang sama atau lebih tinggi dari suku bunga yang sedang berjalan, sekalian perusahaan tersebut tidak atau sedikit saja memiliki nilai sosial.

Bapak Anto Riyanto mengatakan bahwa :

> "Saya memilih asuransi jiwa syari'ah karena ingin terhindar dari dosa-dosa Riba. Namun dalam memilih asuransi syari'ah saya juga tidak sembarangan saya terlebih dahulu melihat apakah di dalam asuransi tersebut berada para ahli hukum Islam yang memiliki kapasitas dan kemampuan serta memahami hukum halal-haram asuransi. Karena itu, ketika hendak menjadi nasabah asuransi syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon saya terlebih dahulu menanyakan jajaran yang duduk di Dewan Pengawas Syari'ah apakah memang ada atau tidak ada".[26]

Sementara berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Martono, S.E, beliau mengatakan faktor utama memilih asuransi jiwa syari'ah di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon sebagai berikut:

> "Saya menetapkan pilihan memilih produk asuransi jiwa syari'ah yang ada di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon. Pilihan saya bukan tanpa asalan, faktor utamanya adalah karena saya melihat ada Dewan Pengawas Syari'ah di dalamnya. Hal ini membuat saya tenang dan yakin, karena mereka sudah menjamin kehalalan dari asuransi syari'ah yang ditawarkan oleh agen asuransi syari'ah dari PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon".[27]

Selanjutnya untuk menguatkan pernyataan para nasabah, wawancara terhadap Pimpinan Kantor Cabang Pembantu Cirebon, Bapak Bebeng Judohandoko yang mengatakan bahwa :

> "Sebagian besar para nasabah asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon memilih menjadi nasabah karena pertimbangan syari'ah dan menghindari unsur riba yang mereka yakini sebagai seorang muslim. Karena itu, ketika awal hendak menjadi nasabah hal pertama yang mereka tanyakan apakah di dalam sistem asuransi kami terdapat Dewan Pengawas Syari'ah sebagai pemegang fatwa halal dan haramnya".[28]

---

[26] Sumber : Wawancara dengan Anto Riyanto Nasabah Asuransi Jiwa Syari'ah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 5 Maret 2019 pukul 14.00 wib.

[27] Sumber : Wawancara dengan Martono, S.E. Nasabah PT.Asransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 5 April 2019 pukul 12.00 wib.

[28] Sumber : Wawancara dengan Bebeng Judohandoko selaku Pimpinan Kantor Cabang PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 15 April 2019 pukul 12.00 wib.

Selain itu peneliti juga menanyakan langsung kepada salah seorang tim marketing yaitu Bapak Samsul Maarif, beliau mengatakan :

> "Memang benar, ketika pertama kali saya menawarkan asuransi konvensional dan asuransi syari'ah, sebagian besar nasabah asuransi syari'ah menanyakan hal tersebut, yaitu ada tidaknya Dewan Pengawas Syari'ah di dalamnya. Alasan mereka sangat mendasar, karena mereka tidak ingin terlibat dalam praktek riba".[29]

Berdasarkan berbagai penjelasan tentang faktor dominan yang mempengaruhi nasabah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon memilih produk asuransi syari'ah dapat diketahui bahwa faktor dominan yang muncul dari para nasabah adalah faktor adanya Dewan Pengawas Syari'ah pada program asuransi syari'ah yang ada di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon.

Alasan yang paling mendasar dari faktor dominan tersebut adalah karena sebagian besar para nasabah menginginkan praktek asuransi yang sehat dan sesuai dengan syari'ah Islam. Dengan demikian satu-satunya yang memiliki jaminan paling kuat dan dapat dipercaya adalah adanya para Dewan Pengawas Syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon. Karena menurut mereka, dengan adanya Dewan Pengawas Syari'ah membuat mereka menjadi lebih yakin akan status hukum secara syar'i dari asuransi syari'ah yang ditawarkan oleh para agen dan marketing asuransi dari PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

[29] Sumber : Wawancara dengan Samsul Maarif selaku Marketing PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon pada tanggal 15 April 2019 pukul 12.25 wib.

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 jiwa 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 jiwa syari'ah sudah mengetahui dengan jelas produk asuransi jiwa syari'ah sebelum mereka mau menjadi nasabah asuransi jiwa syari'ah. Mereka cukup mengerti, Baik itu dari segi mekasnisme 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.[30]

[30] Training & Development Departmen, *Basic Training Modul 2002*, (Jakarta: Training & Developmen Departmen Asuransi Syari'ah Takaful, 2002), h. 20

Jadi bisa dikatakan bahwa para nasabah dalam memilih produk 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 Syariah, Respon nasabah terhadap program asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon yang sebagian besar mereka tujukan untuk keperluan keluarga mereka seperti asuransi perlindungan jiwa. Karena itulah para nasabah memilih untuk menggunakan produk asuransi jiwa syari'ah.

> Dalam hukum Islam sendiri, sebenarnya saat ini asuransi merupakan hal yang legal atau sah untuk dilakukan, sebab asuransi syari'ah merupakan bagian dari kegiatan muamalat yang dilakukan umat Islam, dan asuransi telah mempunyai beberapa padanan dalam bahasa arabnya, yaitu (1) *Takaful*, (2) *Ta'min*, (3) *Tadhamun*, yang ketiganya mempunyai arti saling menanggung atau saling memberikan perlindungan. Selain itu secara formal di Indonesia telah diakui dalam UU No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian.[31]

Dapat dilihat pada lamanya penggunaan produk asuransi syari'ah oleh para responden, empat responden diantaranya cukup lama menggunakan produk asuransi syari'ah sekitar 1 tahun lebih menggunakan produk asuransi syari'ah. Kebanyakan dari mereka telah

---

[31] Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat kontemporer*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), h. 77

menggunakan produk asuransi syari'ah rata-rata sekitar 2 tahun. Ini membuktikan bahwa para responden dapat dikatakan cukup betah dalam menggunakan produk asuransi syari'ah.

Selain itu juga tingkat pelayanan asuransi yang cukup baik terhadap nasabah dapat membuat betah para nasabah dalam menggunakan produk asuransi syari'ah. Itu terlihat pada tanggapan para responden yang menanggapi bahwa pelayanan pihak asuransi jiwa syari'ah PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon menurut mereka sangat baik terhadap para nasabah. Selama menggunakan asuransi syari'ah para responden rata-rata tidak terlalu bermasalah terhadap pembayaran premi yang harus mereka bayar setiap jatuh tempo. Ini bisa dikatakan bahwa mereka adalah golongan orang-orang yang mampu dalam segi perekonomian atau masyarakat kelas menengah ke atas.

Dalam hal memasarkan produk, setiap perusahaan atau instansi mempunyai caranya masing-masing. Sama seperti halnya perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon yang selalu menawarkan produk-produk yang lain kepada para nasabahnya walaupun nasabah tersebut telah mengambil salah satu produk asuransi syari'ah.

Para nasabah yang telah menggunakan produk asuransi syari'ah ternyata kebanyakan dari mereka selalu ditawarkan produk asuransi syari'ah yang lain. Itu dapat dilihat pada sepuluh responden. Dari sepuluh

responden enam diantaranya pernah ditawarkan produk asuransi syari'ah yang lain oleh pihak asuransi, bahkan ada dari mereka yang sering sekali ditawarkan produk-produk yang lain. Tapi di lain hal itu, ada juga nasabah yang belum pernah ditawarkan produk yang lain. Mungkin itu hal yang wajar karena para agen asuransi yang menawarkan produk asuransi syari'ah tersebut berbeda-beda.

Adapun alasan para nasabah menggunakan produk asuransi syari'ah ialah lebih kepada kepentingan keluarganya. Itu bisa dilihat pada sepuluh responden, semuanya menggunakan produk asuransi jiwa syari'ah yang ditujukan untuk keluarganya terutama kepada anak-anaknya dan juga buat orang tuanya.

Triandis (1980) mengemukakan bahwa, "Perilaku seseorang merupakan ekspresi dari keinginan atau minat seseorang (*intention),* dimana keinginan tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, perasaan (*affect),* dan konsekuensi-konsekuensi yang dirasakan (*perceived consequences)*".[32]

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Dalam arti bahwa seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain terhadap sesuatu agar orang lain bisa mencoba, menggunakan atau melakukan hal tersebut.

---

[32] Triandis, H.C., 1980. "*Value Attitude and Interpersonal Behavior, Nebraska Symposium on Motivation*, 1979: Belief, Attitude and Value," *University of Nebraska Press*, Lincoln, NE.

Sama halnya seperti para agen asuransi jiwa syari'ah yang menawarkan produk asuransi syari'ah. Mereka meyakinkan calon nasabah agar mau menggunakan produk asuransi jiwa syari'ah. Para nasabah rata-rata mereka semua sebelum menjadi nasabah asuransi syari'ah mereka terlebih dahulu ditawarkan produk asuransi syari'ah oleh pihak asuransi. Selain itu juga mereka merasa bahwa di antara beberapa produk yang ditawarkan oleh pihak asuransi ada salah satu produk yang mereka rasa itu cukup berguna bagi mereka dan keluarganya.

2. 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 *ta'awwun* (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 terhadap 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.Asuransi Jiwa 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-asumi 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 Jiwa Syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon

Mempelajari berbagai hasil wawancara dengan nasabah, peneliti memberikan analisis bahwa secara keseluruhan faktor dominan yang memberikan pengaruh terbesar terhadap diri nasabah untuk memilih asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon adalah melihat adanya Dewan Pengawas Syari'ah pada struktur organisasi.

Pada point ini, dapat dipahami bahwa keuntungan dan bagi hasil bukan merupakan faktor utama seseorang memilih investasi pada suatu perusahaan, akan tetapi dalam kasus memilih asuransi masih banyak masyarakat yang memilih aman dalam berasuransi terutama bagi mereka yang beragama Islam. Aman yang dimaksud adalah aman secara hukum syari'at dan juga aman dalam sistem asuransinya.

Sebagaimana diketahui bahwa kesadaran dan animo masyarakat dewasa ini terhadap produk-produk syari'ah dalam dunia ekonomi dan perbankan semakin menunjukkan perbaikan. Hal ini terbukti dengan berkembangnya berbagai lembaga keuangan syari'ah di Indonesia. Sebagaimana dijelaskan di awal, bahwa alasan yang sangat mendasar

bagi sebagian besar seorang muslim memilih asuransi syari'ah dengan pertimbangan adanya Dewan Pertimbangan Syari'ah di atas adalah untuk menghindari praktek riba dalam proses jual beli atau transaksi ekonomi mereka.

Riba sebagaimana dipahami secara hukum syari'at sangat dilarang dan juga tidak menguntungkan. Hukum Islam sangat mengharamkan praktek riba dalam transaksi ekonomi, karena Riba akan memberikan kerugian yang sangat besar kepada masyarakat itu sendiri tetapi memberikan keuntungan yang sebesar-besarnya kepada para pengelolanya. Hal ini akan mengakibatkan perekonomian yang berat sebelah, ketidakadilan akan terus berjalan di tengah masyarakat dan yang lebih parahnya, melalui praktek riba, masyarakat akan diperas sedemikian rupa sehingga sampai terpuruk pada kondisi yang sangat mengkhawatirkan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka nasabah yang memilih asuransi jiwa syari'ah di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Cirebon memandang perlu mengetahui ada tidaknya Dewan Pertimbangan Syari'ah dalam perusahaan sehingga mereka merasa yakin untuk memilih produk syari'ah yang ditawarkan perusahaan. Prinsip mereka selain menguntungkan, yang terpenting dan utama adalah halal sesuai dengan syari'ah Islam.