

**RESPON TOKOH MASYARAKAT KECAMATAN  
KALINYAMATAN KABUPATEN JEPARA TERHADAP  
ASURANSI SYARIAH**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh:

**FARAH IRSALINA**

**140526162**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2019**

**Drs., H. Saekhu, MH.**  
NIP. 19690120199403 1 004

**Cita Sari Dja'akum, SHL., MEI**  
NIP. 19820422 201503 2 004

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks  
Hal : Naskah Skripsi  
An. Sdri. Farah Irsalina

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Walisongo

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara:

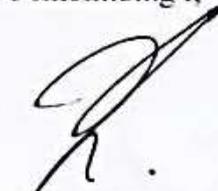
Nama : **Farah Irsalina**  
NIM : 1405026162  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : **Respon Tokoh Masyarakat Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara Terhadap Asuransi Syariah**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat dimunaqosahkan. Demikian harap menjadikan maklum.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 21 November 2018

Pembimbing I,



**Drs. Saekhu, MH.**  
NIP. 19690120199403 1 004

Pembimbing II,



**Cita Sari Dja'akum, SHL., MEI**  
NIP. 19820422 201503 2 004

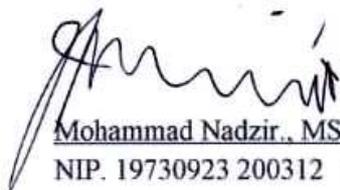


**PENGESAHAN**

Skripsi Saudara : Farah Irsalina  
NIM : 1405026162  
Judul Skripsi : Respon Tokoh Masyarakat Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten  
Jebara Terhadap Asuransi Syariah  
Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Pengjui Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uiniversitas  
Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat....., pada tanggal  
:.....  
dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik  
2018/2019.

Semarang, 12 Desember 2018

Ketua Sidang

  
Mohammad Nadzir., MSI  
NIP. 19730923 200312 1 002

Sekretaris Sidang

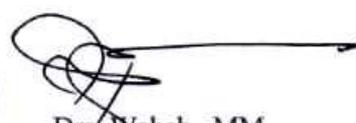
  
Drs. Saekhu., MH  
NIP. 19690120 199403 1 004

Penguji I

  
Johan Arifin, S.Ag., MM  
NIP. 1970908 200212 1 001



Penguji II

  
Drs. Wahab., MM  
NIP. 19690908 200003 1 001

Pembimbing I

  
Drs. Saekhu., MH  
NIP. 19690120 199403 1 004

Pembimbing II

  
Cita SaryDja'akum, SHI., MEI  
NIP. 19820422 201503 2 004

## MOTTO

... وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*“Dan Tolong Menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. Bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaNya”. (Q.S. Al-Maidah [5] : 2)*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis, mengiringi penulis dengan doa yang membuat bangkitnya kembali semangat penulis. Kasih sayang, nasihat serta doa dan restu kalian adalah semangatku.
2. Adik tercinta, Nurina Majdina yang memberi semangat dan doa selalu kepada penulis.
3. Keluarga besar HMJ Ekonomi Islam, DEMA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Sahabat-sahabatku Ulfi Fathkiya, Farah Ayda, Danis Alfina, Arba'atun, Citra, Adila, Yuliana, Gayatri, Ninna yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materiil dalam keseharianku di kampus.
5. Seseorang yang telah memberikan warna dalam hidupku, Terimakasih atas semangat yang selalu engkau berikan kepadaku.
6. Teman teman seperjuanganku, EI angkatan 2014, terkhusus kelas EIE yang telah senantiasa berbagi ilmu serta bantuan dalam pembuatan Skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang tidak dapat kusebutkan satu per satu, terima kasih sedalam-dalamnya.

## Deklarasi

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 21 November 2018  
Deklarator,



**Farah Irsalina**  
NIM.1405026162

## TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf Latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut:

### A. Konsonan

ء = ' (alif)	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = ḥ	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = ' (ayin)	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

### B. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

### C. Diftong

أَيَّ = ay

أَوَّ = aw

#### **D. Syaddah (-)**

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya الطَّبّ *al-thibb*.

#### **E. Kata Sandang ( ...ال )**

Kata sandang (...ال ) ditulis dengan *al-....* Misalnya الصنّاعة = *al-shina 'ah*.  
*Al-* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

#### **G. Ta' Marbutah ( ة )**

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan "h" misalnya المعيشة الطبيعية = *al-ma 'isyah*  
*al-thabi 'yyah*.

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Respon Tokoh Masyarakat Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara Terhadap Asuransi Syariah” yang dijabarkan dalam beberapa rumusan masalah yaitu Bagaimanakah respon tokoh masyarakat di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara terhadap Asuransi Syariah dan bagaimanakah faktor-faktor apa saja yang mendorong perkembangan Asuransi Syariah di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara. Pada dasarnya memang kabupaten Jepara belum begitu memahami apa itu asuransi yang berbasis Syariah, hanya terdapat beberapa yang sudah mengetahuinya dan kebanyakan masyarakat yang ada di kecamatan Kalinyamatan, maka dari itu untuk lebih meluas yang mengetahuinya, maka peneliti akan meneliti tokoh masyarakat yang ada di kalinyamatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui respon tokoh masyarakat di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara terhadap Asuransi Syariah dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong perkembangan Asuransi Syariah di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan metode kualitatif yang dilakukan secara deskriptif analisis. Lokasi penelitian dilakukan di lingkup kecamatan kalinyamatan. Dengan sumber data yang terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer yang didapatkan langsung dari nasabah asuransi Syariah di Axa Mandiri Financial Service Syariah dan sumber data sekunder didapatkan dari berbagai literatur yang relevan dengan pembahasan penelitian. Metode pengumpulan data yaitu meliputi wawancara dan dokumentasi untuk selanjutnya data yang terkumpul digambarkan dan dijabarkan secara jelas mengenai objek penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Setelah itu data dirangkum, memilih hal-hal yang pokok serta memfokuskan pada hal-hal yang penting. Kemudian data disajikan sehingga memudahkan untuk merencanakan kerja selanjutnya. Setelah itu data dianalisis dan ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini menyatakan bahwa, pertama respon atau tanggapan masyarakat muslim di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara secara keseluruhan adalah positif mendukung perusahaan asuransi Syariah karena mengandung prinsip-prinsip Syariah yaitu dengan prinsip tolong menolong, prinsip keadilan, kerjasama dalam asuransi Syariah, prinsip amanah dalam mengelola dana nasabah, saling ridha dan terhindar dari unsur riba (bunga), maysir (perjudian), gharar (ketidakjelasan), dzulm (penganiayaan) dan risywah (suap). Kedua, faktor-faktor yang mendorong perkembangan asuransi Syariah yaitu mayoritas penduduk di kalinyamatan merupakan penduduk muslim, produk yang ditawarkan perusahaan kepada nasabah pelayanan yang diberikan dalam melayani nasabah serta kepercayaan nasabah terhadap asuransi Syariah yang terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPSP dan mengacu pada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia No.21/DSN-MUI/X/2001.

**Kata kunci** : Asuransi Syariah, Perilaku Konsumen

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada semua hamba-Nya, khususnya bagi penulis, sehingga sampai saat ini kita masih mendapatkan ketetapan iman dan Islam. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW pembawa rahmat bagi makhluk sekalian alam, keluarga, sahabat dan para tabi'in serta umatnya, semoga kita senantiasa mendapat syafa'at-nya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik dalam ide, kritik, saran maupun dalam bentuk lainnya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sebagai penghargaan atau peran sertanya dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., MA. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam atas pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Muhammad Nadzir, SHI., MSI., selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Islam
5. Bapak Drs. H. Saekhu, MH., selaku dosen pembimbing I dan Ibu Cita Sary Dja'akum, SHI., MHI. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu, mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya, senantiasa mengarahkan dan memberi motivasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh keluarga besar penulis : Bapak, Ibu, adik dan semua keluargaku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, kalian semua adalah semangat hidup

bagi penulis yang telah memberikan do'a agar selalu melangkah dengan optimis.

8. Bapak Agus Harjiyanto, SE selaku Advisor Cabang AXA Mandiri Syariah Jepara yang telah memberi kesempatan dan meluangkan waktu untuk membantu penyusunan skripsi ini.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca lainnya. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. *Amin Ya Rabbal Alamin...*

Semarang, 21 November 2018

Penulis,

**Farah Irsalina**  
1405026162

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DEKLARASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>TRANSLITERASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
D. Tinjauan Pustaka .....	4
E. Sistematika Penulisan.....	7
F. Metode Penelitian.....	7
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Asuransi Syariah.....	12
1. Sejarah Asuransi Syariaiah.....	12
2. Pengertian Asuransi Syariah .....	14
3. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah.....	18
4. Akad dan Produk Asuransi Syariah .....	20
5. Landasan Hukum Asuransi Syariah .....	24
B. Perilaku Konsumen .....	30
1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	30
2. Model Perilaku Konsumen.....	32
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	34

<b>BAB III : GAMBARAN UMUM KECAMATAN KALINYAMATAN DAN AXA MANDIRI SYARIAH CABANG</b>	
A. Profil Kalinyamatan .....	39
1. Sejarah Kalinyamatan .....	39
2. Kondisi Demografi Kalinyamatan .....	40
3. Lokasi Penelitian .....	40
B. Profil PT. AXA Mandiri Financial Service Syariah.....	41
1. Sejarah Berdirinya PT. AXA Mandiri Financial Service Syariah.....	41
2. Visi dan Misi AXA Mandiri Financial Service Syariah.....	42
3. Produk-produk AXA Mandiri Financial Service Syariah.....	42
4. Struktur Organisasi AXA Mandiri Financial Service	46
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Respon tokoh Masyarakat terhadap Asuransi Syariah di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara .....	47
B. Faktor-faktor yang mendorong perkembangan Asuransi Syariah di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara...	54
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
C. Penutup.....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kehidupan manusia modern sudah sedemikian sarat dengan beragam ancaman dan risiko bahaya, yang dipicu sendiri oleh kelemahannya, kesalahan- kesalahannya dan ketidakmengertiannya akan masalah metafisis. Manusia tidak dapat mengetahui apa yang akan ia perbuat esok hari, dan manusia pun tidak mengetahui di bumi mana ia meninggal dunia. Manusia setiap waktu dihadapkan dengan beragam risiko kecelakaan, mulai dari kecelakaan transportasi udara, kapal, hingga angkutan darat dengan beragam jenisnya, ditambah kecelakaan kerja, kebakaran, perampokan, pencurian, sakit, hingga kematian. Belum lagi ditambah dengan ancaman mental, seperti kegelisahan mental, perilaku buruk orang- orang yang berinteraksi dengan ancaman intervensi illegal pemerintah dalam urusan pekerjaannya, ancaman globalisasi ekonomi, ancaman berbagai perubahan mendadak pada perundang-undangan dan lain sebagainya.<sup>1</sup>

Asuransi syariah di Indonesia berkembang pada paruh akhir 1994, yaitu dengan berdirinya Takaful Indonesia pada 24 Agustus 1994. Didahului berbagai seminar nasional dan studi banding dengan Takaful Malaysia, akhirnya berdirilah PT Syarikat Takaful Indonesia sebagai Holding Company pada 24 Februari 1994.

Sistem asuransi Syariah juga telah melayani masyarakat secara luas, khususnya kalangan pebisnis untuk memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan dari berbagai ancaman bahaya. Adapun prinsip dasar asuransi syariah adalah adanya kesepakatan tolong menolong (ta'awun) dan saling menanggung (takaful) diantara para peserta, adanya kontribusi Peserta ke dalam dana tabarru', dipenuhinya prinsip keadilan ('adil), dapat dipercaya (amanah), keseimbangan (tawazun), kemaslahatan (maslahah), dan

---

<sup>1</sup> Dr. Husain Syahatah, *Asuransi dalam Perspektif Syariah*, Jakarta: Amzah, 2006, h.1

keuniversalan (syumul) dan tidak mengandung hal-hal yang diharamkan seperti ketidakpastian/ ketidakjelasan (gharar), perjudian (maysir), bunga (riba), penganiayaan (zhumi), maksiat, dan objek haram.

Penduduk yang mendiami negara Republik Indonesia pada umumnya beragama Islam sehingga memerlukan asuransi Syariah untuk melindungi harta dan keluarga mereka dari akibat musibah. Hal itu bukan berarti tidak meyakini takdir yang mereka akan hadapi kelak, namun mereka yakin harta, jiwa, masa depan harus dihadapi dengan usaha (*ikhtiar*).

Kecamatan kalinyamatan terletak di sebelah selatan kecamatan Pecangaan, Bagian timur wilayah kecamatan ini berbatasan dengan kecamatan Mayong, dimana bagian barat dan selatan kecamatan kalinyamatan dibatasi kecamatan Welahan. Dengan luas wilayah 24,2 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 58.390 jiwa Kecamatan Kalinyamatan terdiri dari delapan desa dan empat kota. Desanya antara lain Bandungrejo, Banyuputih, Batukali, Damarjati, Manyargading, Pendosawalan, Purwogondo, Sendang, sedangkan empat kota di kecamatan Kalinyamatan yakni, Bakalan, Kriyan, Margoyoso dan Robayan. Keempat desa tersebut yang dari dulu hingga kini disebut kota. Dikarenakan keempat desa tersebut memang dahulunya adalah kota sentral dalam lingkup Keraton Kerajaan Kalinyamat, sehingga keempat desa tersebut dikelilingi dengan tembok benteng Kerajaan Kalinyamat, hingga kini warga menyebut keempat desa tersebut sebagai kota. Ditambah kini keempat desa itu dilewati jalan Provinsi serta menjadi jantung kota Kecamatan Kalinyamatan.

Penduduk Kalinyamatan 100% adalah penduduk muslim. Banyaknya karyawan pabrik, pegawai, maupun pengusaha yang menginginkan kehidupan dimasa yang akan datang dengan tentram dengan memilih mengikuti asuransi Syariah untuk jaminan masa depan.

Di kabupaten Jepara sudah banyak yang menggunakan asuransi Syariah diantaranya terdapat perusahaan AXA Mandiri Financial Service Syariah, prudential Syariah Jepara yang sekarang ini terbentuk, perkembangan asuransi Syariah di kota Jepara mulai signifikan dengan adanya Bank Syariah Mandiri, Bank Nasional Indonesia Syariah, Bank Rakyat Indonesia Syariah

dan Baitul Mal WaTamwil di jepara yang menyediakan tabungan asuransi Syariah untuk masyarakat di kabupaten Jepara.

Keberhasilan asuransi Syariah yang ada di kabupaten Jepara tidak luput dari peran serta masyarakat yang memiliki kesadaran yang cukup tinggi akan pentingnya berasuransi. Maka, untuk mengetahui respon masyarakat terhadap keberadaan asuransi Syariah dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong perkembangannya secara lebih jelas dan terperinci, dibutuhkan suatu penelitian yang lebih intensif dan mendalam. Hal inilah yang kemudian melatar belakangi penulis untuk meneliti lebih lanjut dengan mengajukan judul penelitian **“Respon Tokoh Masyarakat di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara Terhadap Asuransi Syariah”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana respon tokoh masyarakat di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara terhadap Asuransi Syariah?
2. Faktor- faktor apa saja yang mendorong perkembangan Asuransi Syariah di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah:

- a. Untuk mengetahui respon tokoh masyarakat di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara terhadap Asuransi Syariah.
- b. Untuk mengetahui faktor- faktor apa saja yang mendorong perkembangan Asuransi Syariah di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara.

## **2. Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Penulis**

Untuk menambah ilmu pengetahuan serta tercapainya salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar strata satu (S-1) sarjana Ekonomi Islam di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

### **b. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

Dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah wawasan dalam rangka mendokumentasikan dan menginformasikan penelitian ini.

### **c. Bagi Tokoh Masyarakat**

Memberikan kontribusi bagi umat islam yang berdomisili di Kecamatan kalinyamatan Kabupaten Jepara guna untuk mendukung sosialisasi tegaknya hukum muamalah islam bagi segenap elemen masyarakat.

### **d. Bagi Perusahaan Asuransi Syariah**

Sebagai gambaran perusahaan asuransi syariah untuk melihat karakteristik dan pandangan masyarakat muslim dalam rangka perkembangan asuransi syariah kedepan.

## **D. Tinjauan Pustaka**

Sebelum mengadakan suatu penelitian untuk penyusunan skripsi ini perlu penulis kemukakan tinjauan pustaka sebagai langkah awal agar terhindar dari kesamaan penelitian-penelitian sebelumnya. Terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang Asuransi Syariah, yaitu:

Pertama, penelitian oleh M. Pudail yang berjudul “Respon Masyarakat Terhadap Asuransi Takaful (Studi kasus pada bekas nasabah askes Fulmedicare PNS Pemkot Yogyakarta). Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa pengelolaan Askes Fulmedicare yang terjalin antara Takaful dan Pemkot Yogyakarta berupa ruang lingkup Askes Fulmedicare meliputi pemeliharaan kesehatan bagi seluruh PNS dilingkungan Pemkot Yogyakarta yang meliputi rawat jalan, rawat inap, dan lain-lain. Respon

masyarakat pemkot terhadap manfaat Askes Fulmedicare adalah diketahui rata-rata tidak seimbang.<sup>2</sup>

Kedua, penelitian oleh Ahmad Bunyan Wahid yang berjudul “Asuransi dalam Pandangan Muhammadiyah dan Nahdlatul Ulama”. Dalam tesis ini diuraikan bagaimana Fatwa majlis Tarjih dan Lajnah Bahsul Masa’il memformalkan hukum asuransi. Majlis tarjih berpendapat bahwa asuransi yang dibolehkan adalah asuransi sosial dan diselenggarakan oleh pemerintah sehingga jika terjadi kerugian, pemerintah yang menanggung dan jika mendapatkan untung, maka dipergunakan untuk kepentingan umum. Sedangkan Bahsul Masa’il berpendapat bahwa selain asuransi sosial yang dikelola pemerintah, asuransi kerugian juga diperbolehkan jika praktik asuransi tersebut tidak dapat dihindari seperti asuransi perdagangan ekspor-import.<sup>3</sup>

Ketiga, penelitian oleh Ashari Hasan Tesis yang berjudul “Bank Syariah di Kota Padang (studi respon masyarakat dan faktor-faktor yang mendorong perkembangannya)”. Secara garis besar, tesis ini meneliti tentang penyebab banyaknya bank syariah yang didirikan di kota Padang semenja diberlakukannya otonomi daerah tahun 2002. Tesis ini melihat perkembangan perbankan syariah tersebut dari respon masyarakat dan faktor-faktor yang mendorong perkembangannya perbankan syariah tersebut dari respon masyarakat dan faktor-faktor yang mendorong perkembangannya. Hasil yang diperoleh adalah bahwa respon masyarakat (pemerintah daerah, ulama, tokoh adat dan masyarakat umum) bersifat positif. Sedangkan faktor-faktor pendorong perkembangan bank syariah di kota Padang adalah: 1. Faktor agama (Islam mayoritas, sosialisasi bunga sebagai riba dan pengaruh fatwa MUI). 2. Faktor ekonomi (lingkungan yang kondusif, etos kerja yang tinggi).

---

<sup>2</sup> M. Pudail, *Respon Masyarakat Terhadap Asuransi Takaful (studi Kasus pada bekas nasabah Askes Fulmedicare PNS Pemkot Yogyakarta)*, Thesis Program Pasca Sarjana Magister Studi Islam UII, 2005.

<sup>3</sup> Ahmad Bunyan Wahid, *Asuransi Dalam Pandangan Muhammadiyah dan Nahdlatul Ulama*, Thesis Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2001.

3. Faktor politik (dukungan dari pemda dan tokoh lainnya). 4. Faktor budaya (akulturasi budaya dan agama).<sup>4</sup>

Keempat, penelitian Muhammad Johari yang berjudul “Respon Tokoh Masyarakat Muslim Kota Mataram Terhadap Asuransi Syariah” Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, respon masyarakat muslim kota Mataram terhadap asuransi Syariah secara keseluruhan adalah positif. Hal ini terlihat dari masing- masing jawaban dalam indikator tiap-tiap item kuesioner yang disebarkan pada responden yang kebanyakan mendapatkan penilaian tinggi, dengan jawaban rata-rata setuju. Kedua, faktor-faktor yang mendorong perkembangan asuransi Syariah di kota Mataram, antara lain: mayoritas penduduk adalah muslim, pertumbuhan ekonomi masyarakat, kepercayaan masyarakat terhadap asuransi Syariah, adanya kerjasama dengan LKS dan instansi pemerintah setempat, keberhasilan produk yang ditawarkan, penetapan target yang rendah, jumlah perusahaan asuransi Syariah yang masih minim, peran agen asuransi, lokasi yang strategis, Gedung yang memadai dan pelayanan yang memuaskan.<sup>5</sup>

Kelima, penelitian Kuart Ismanto yang berjudul “Studi Asas Hukum Islam tentang Asuransi, kesimpulan yang dihasilkan adalah bahwa sebenarnya prinsip-prinsip dalam asuransi tidak bertentangan dengan Syariah Islam. Prinsip- prinsip itu ditempatkan sebagai syarat sahnya akad dan termasuk syarat yang diakui, bukan syarat yang bertentangan dengan akad (mulghah). Justru keberadaannya memperkuat keberadaan tujuan akad yang telah terbentuk. Di sisi lain, keberadaannya sebagai alat mengelimir praktik-praktik bisnis yang dilarang dalam Islam, seperti Gharar, peniuan, riba dan sebagainya.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Ashari Hasan, *Bank Syariah di Kota Padang (studi respon masyarakat dan faktor-faktor yang mendorong perkembangannya)*, Thesis Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2005.

<sup>5</sup> M.Johari, *Respon Tokoh Masyarakat muslim kota Mataram terhadap Asuransi Syariah*, Thesis Program Pascasarjana Magister Studi Islam UIN Sunan Kalijaga, 2010.

<sup>6</sup> Kuart Ismanto, *Studi Asas Hukum Islam Tentang Asuransi*, Thesis Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2005.

Setelah peneliti melakukan pengamatan dan penelusuran, belum diketahui tulisan maupun penelitian yang secara mendetail membahas tentang “Respon Nasabah Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara Terhadap Asuransi Syariah”. Meskipun pokok bahasan sama, namun nampak adanya perbedaan dengan penelitian terdahulu, perbedaan tersebut terletak pada objek pada objek penelitian.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam menyusun penelitian ini terbagi ke dalam lima bab, yaitu terdiri dari:

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini penulis akan menjelaskan unsur-unsur yang menjadi syarat penelitian ilmiah yaitu Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian, Kajian Pustaka, Sistematika Pembahasan dan Metode Penelitian.

BAB II Landasan teori, dalam bab ini penulis menjelaskan dua sub bab. Sub bab pertama membahas tentang asuransi Syariah, terdiri dari: sejarah singkat berdirinya asuransi Syariah di Indonesia, pengertian asuransi Syariah, akad dan produk asuransi Syariah dan landasan hukum asuransi Syariah. Sub bab kedua membahas tentang perilaku konsumen, terdiri dari: pengertian perilaku konsumen, model perilaku konsumen dan faktor- faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.

BAB III Gambaran Umum PT. AXA Mandiri Financial Services Syariah Jepara, bab ini berisi penjelasan mengenai profil perusahaan dari sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi dan produk- produk Asuransi Syariah.

BAB IV Analisis dan Pembahasan, dalam bab ini penulis akan menguraikan, mendeskripsikan dan menganalisis data mengenai Respon tokoh masyarakat Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara terhadap Asuransi Syariah, serta responden dari nasabah asuransi Syariah.

BAB V Penutup, bab ini penulis akan menarik kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya serta saran- saran yang bermanfaat.

## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (Field Research) dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Jenis dan pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (Field Research) dengan mengambil objek penelitian di AXA Mandiri Financial Services Syariah Jepara sebagai pihak yang mempunyai data dari nasabah asuransi Syariah. Serta Objek dari Lingkup Kecamatan Kalinyamatan sebagai pihak tokoh masyarakat yang menjadi tolak ukur mengenai asuransi Syariah. Dalam pendekatan ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian dengan pengamatan langsung yang bersifat interaktif dan memaparkannya sesuai dengan data- datanya yang di dapat.<sup>7</sup> Metode kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian berdasarkan pengamatan penulis, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami Bahasa tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Dengan metode deskriptif, dilakukan dengan cara memaparkan data dengan apa adanya sesuai yang didapatkan di lapangan.

### **2. Sumber dan jenis data**

Pertama, sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti.<sup>8</sup> Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan:

- a. Tokoh Masyarakat di Kecamatan Kalinyamatan Jepara,
- b. Financial Advisor AXA Mandiri Financial Services Syariah Jepara,

---

<sup>7</sup> S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung: Tasti, 1989, h. 9.

<sup>8</sup> Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian- Penelitian Ilmiah, Dasar Metode Teknik, Edisi 7*, Bandung: Tarsito, 1989, h. 134.

Kedua, sumber data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung oleh peneliti dari objek penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini lebih diarahkan pada data- data pendukung tambahan. Data sekunder biasanya telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan.<sup>9</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data- data nasabah yang mengikuti asuransi syariah di AXA Mandiri Financial Services Syariah cabang jepara.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dan penelaahan dokumen.

#### **a. Interview (Wawancara)**

Wawancara adalah percakapan yang diharapkan pada suatu masalah yang dilakukan oleh kedua pihak yaitu, pewawancara dan yang diwawancarai.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara semi standar/ wawancara semi struktur. Penulis membuat inti pokok-pokok pembiasaan yang akan ditanyakan.

Dalam pelaksanaannya, penulis mengajukan pertanyaan secara bebas, pokok-pokok pertanyaan tidak dipertanyakan secara berurutan, pertanyaan bisa dikembangkan dan pemilihan kata-katanya tidak baku tetapi dimodifikasi saat wawancara. Untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan para tokoh masyarakat di kecamatan kalinyamatan kabupaten Jepara dan Financial Advisor AXA Mandiri Financial Services.

#### **b. Dokumentasi**

Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga mendukung dan menambah kepercayaan dan

---

<sup>9</sup> Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997, h. 45.

<sup>10</sup> Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet, X, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005, h.3.

pembuktian suatu kejadian.<sup>11</sup> Peneliti mengumpulkan data-data untuk melengkapi penelitian melalui dokumen tertulis seperti referensi buku, artikel, jurnal dan literature lainnya yang berhubungan dengan teori-teori tentang asuransi Syariah, akad dan produk-produk asuransi Syariah.

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Dalam menganalisis data ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, dimana teknik ini penulis gunakan untuk menggambarkan, menuturkan, melukiskan serta menguraikan data yang bersifat kualitatif yang telah penulis peroleh dari hasil metode pengumpulan data.

Data- data yang sudah terkumpul kemudian penulis analisis dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

##### a. Reduksi data (*Reduction*)

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh reduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.<sup>12</sup> Setelah penulis mendapatkan data primer berupa rekaman wawancara dengan narasumber dari Tokoh Masyarakat, Pimpinan axa mandiri service syariah, penulis akan mentranskrip hasil rekaman kedalam bentuk catatan lapangan. Lalu, penulis membaca keseluruhan data catatan lapangan secara berulang-ulang. Setelah itu, penulis

---

<sup>11</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2017, h. 149.

<sup>12</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta,cv, 2013, h. 218-219.

mengidentifikasi data mana yang penting dan data mana yang tidak penting.

**b. Penyajian (*Data Display*)**

Tahapan penyajian data adalah sebuah tahap lanjutan analisis dimana peneliti menyajikan temuan penelitian berupa kategori atau pengelompokan.<sup>13</sup> Teknik penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti table, grafik dan sejenisnya. Lebih dari itu, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.<sup>14</sup> Dalam tahap penyajian data, penulis mengelompokan data dalam bentuk uraian singkat. Data yang telah dikelompokan, penulis mencoba untuk memahami untuk menentukan tema-tema penting dan kata kunci dari respon tokoh masyarakat serta faktor yang mendorong perkembangan asuransi syariah.

**c. *Conclusion Drawing/ Verification***

Tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah suatu tahap lanjutan dimana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari temuan data.<sup>15</sup> Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.<sup>16</sup> Data-data yang telah diperoleh, dibaca berulang kali sehingga penulis mengerti benar permasalahannya, kemudian dianalisis untuk mendapatkan gambaran dari permasalahan yang penulis teliti. Sehingga penulis bisa mengambil kesimpulan dari

---

<sup>13</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam berbagai Disiplin Ilmu*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014, h. 179.

<sup>14</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta,cv, 2013, h.219-220

<sup>15</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam berbagai Disiplin Ilmu*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014, h. 180.

keseluruhan hasil penelitian dan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Asuransi Syariah

#### 1. Sejarah singkat berdirinya Asuransi Syariah di Indonesia

Asuransi syariah mulai dikenal di Eropa Barat pada Abad Pertengahan yang berupa asuransi kebakaran. Pada abad 13 dan 14 berkembang asuransi angkutan laut. Asuransi jiwa baru dikenal pada abad 19. Pada abad 19 ini Ibnu Abidin (1784-1836M), seorang ahli hukum Mazhab Hanafi mendiskusikan ide asuransi dan dasar-dasar hukumnya. Dia adalah orang pertama yang melihat asuransi sebagai sebuah lembaga resmi, bukan sebagai praktik adat. Pada masyarakat Arab terdapat system *aqilah* yang merupakan kebiasaan sejak masa sebelum Islam. Kebiasaan itu dilanjutkan oleh Nabi Muhammad SAW yang dapat dilihat pada hadist berikut.<sup>16</sup>

*Dari Abu Hurairah ra., dia berkata; berselisih dua orang wanita dan suku Huzail, kemudian salah satu wanita tersebut melempar batu ke wanita yang lain sehingga mengakibatkan kematian wanita tersebut beserta janin yang dikandungnya. Maka ahli waris dan wanita yang meninggal tersebut mengadakan peristiwa kepada Rasulullah SAW, maka Rasulullah SAW memutuskan ganti rugi dari pembunuhan terhadap janin tersebut dengan pembebasan seorang budak laki-laki atau perempuan dan memutuskan ganti rugi kematian wanita tersebut dengan uang darah (diyat) yang dibayarkan oleh aqilahnya (kerabat dari orang tua laki-laki).*

Prinsip *aqilah* memang didasarkan pada kejadian tidak sengaja atau kekeliruan yang menyebabkan hilangnya nyawa seseorang sehingga yang lain (*aqilah*) menanggung kompensasi terhadap ahli waris korban. Beban kompensasi ini tidak ditanggung oleh si pembuat kekeliruan.

---

<sup>16</sup>Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, Jakarta: Gema Insani, 2004, h. 4-8.

Sebelum abad ke-4, asuransi telah dilakukan oleh orang-orang Arab sebelum datangnya Islam yang dibawa Nabi Muhammad SAW. Bahkan Nabi sendiri telah melakukan asuransi ketika berdagang di Makkah. Suatu ketika barang dagangannya hilang di padang pasir karena bencana. Pengelola usaha yang menjadi anggota dana kontribusi kemudian membayar ganti rugi baik atas barang dagangan, unta dan kuda yang hilang, dan juga memberikan santunan kepada korban yang selamat dan keluarga korban yang hilang. Nabi Muhammad ikut serta dalam memberikan dana kontribusi tersebut.

Pada penuh abad 20, beberapa negara Timur tengah dan Afrika telah mulai mencoba mempraktikkan asuransi dalam bentuk *takaful*, yang kemudian berkembang pesat hingga ke negara-negara dengan penduduk non-muslim sekalipun di Eropa dan Amerika.

Dapat disimpulkan bahwa asuransi syariah sudah dilakukan sejak zaman Rasul, walau belum dikenal sebagai asuransi, tetapi sebagai pembayaran ganti rugi. Dengan *aqilah*, orang-orang mengumpulkan dana gotong royong untuk membantu keluarga yang terlibat dalam pembunuhan tidak sengaja. Baru pada paruh abad ke-20 atau abad ke-19 asuransi jiwa mulai dikenal. Sederet nama yang menekuni kajian asuransi antara lain Ibnu Abidin (1784-1836), Muhammad Nejatullah al-Siddiq, Muhammad Muslehuddin, Fazlur Rahman, Mannan, Yusuf al-Qardhawi, Mohd. Mas'um Billah. Mereka adalah ulama-ulama ternama yang hidup di abad modern. Asuransi Islam atau asuransi syariah merupakan hasil pemikiran ulama kontemporer.

Di Indonesia, penelitian asuransi syariah sudah ada sejak lama. Asuransi syariah di Indonesia baru berkembang pada paruh akhir 1994, yaitu dengan berdirinya Takaful Indonesia pada 24 Agustus 1994. Didahului berbagai seminar nasional dan studi banding dengan Takaful Malaysia, akhirnya berdirilah PT Syarikat Takaful Indonesia sebagai Holding Company pada 24 Februari 1994.

Asuransi Takaful Indonesia mendapat apresiasi yang layak dari umat Islam Indonesia karena asuransi merupakan salah satu cara untuk menjaga pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Takaful Indonesia dengan nama PT Asuransi Takaful Keluarga diresmikan melalui SK Menkeu No.Kep-385/KMK.017/1994. Berdirinya PT Asuransi Takaful Keluarga diprakarsai oleh Tim Pembentuk Asuransi. Takaful Indonesia yang bergabung dalam Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) di antaranya:

1. Yayasan Abdi Bangsa
2. Bank Muamalat Indonesia
3. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri
4. Pejabat dari Departemen Keuangan
5. Pengusaha Muslim yang berada di Indonesia

Tim inilah yang memprakarsai pembentukan asuransi syariah Indonesia, khususnya umat Islam, merasa bangga karena sedikit demi sedikit perekonomian berdasarkan prinsip Islam berkembang Asuransi Takaful Keluarga diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, yaitu Bapak Mar'ie Muhammad. Sejak itulah kemudian bermunculan asuransi syariah lain.

## **2. Pengertian Asuransi Syariah**

Dalam Bahasa Arab Asuransi disebut *at-ta'min*, penanggung disebut *mu'ammin*, sedangkan tertanggung disebut *mu'aman lahu* atau *musta'min*.<sup>17</sup>

Asuransi Syariah adalah pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan Syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator. Syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Ibid. h.28-30

<sup>18</sup> Iqbal Muhaimin, *Asuransi Umum Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2005, h.2.

Dalam perspektif ekonomi islam, asuransi syariah dikenal istilah takaful yang berasal dari Bahasa arab *taka-fala-yataka-falu-takaful* yang berarti saling menanggung atau saling menjamin. Asuransi Syariah dapat diartikan sebagai perjanjian yang berkaitan dengan pertanggungangan atau penjaminan atas resiko kerugian tertentu.<sup>19</sup> Sedangkan Asuransi Syariah menurut Dewan Syariah Nasional N0.21/DSNMUI/X/2001 adalah usaha untuk saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang yang melalui investasi dalam bentuk asset dan atau tabarru' yang memberikan pola pengambilan untuk menghadapi resiko atau bahaya tertentu melalui akad yang sesuai dengan Syariah.<sup>20</sup>

Menurut fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi, asuransi Syariah adalah (*takaful, ta'min* atau *tadhmun*). Ketiga padanan kata tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

a. Takaful

Di Indonesia, istilah asuransi Syariah dikenal dengan istilah takaful. Takaful berasal dari kata Bahasa Arab, yaitu كفل.<sup>21</sup> Kata كفل dalam kamus Bahasa Arab berarti menanggung atau menjamin. Kata takaful akar katanya berasal dari كفالة - يكفل - كفل.(kafala-yakfulu- kafaalatan) yang berarti menanggung. Kemudian dari mujarrad dipindah ke tsulasi mazid menjadi wazzan تفاعل dengan menambahkan huruf ت sebelum فعل dan ا setelah ف sehingga menjadi تكافل - يتكافل - تكافلا (takaafala- yataakaafalu – takaafulan) dan mempunyai arti yang satu menanggung yang lain atau saling menanggung satu dengan yang lain. Dalam pengertian muamalah,

---

<sup>19</sup> Hendi Suhendi, *Asuransi Takaful dan Teiritis Ke Praktik*, Bandung: Mimbar Pustaka, 2005, h.1.

<sup>20</sup> Leliya, *Minat Masyarakat Berasuransi Syariah di Asuransi Prudential*, Jurnal Economica IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2015, h.7.

<sup>21</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Asuransi Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, h.3.

takaful adalah jaminan sosial di antara sesama muslim, sehingga antara satu dengan yang lainnya bersedia saling menanggung resiko. Di dalam al-Qur'an terdapat pengertian asuransi takaful dalam QS: al Ma'idah:2 sebagai berikut:

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعْتِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ  
وَلَا الْقَلْبِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ  
وَرِضْوَانًا ۚ وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا ۚ وَلَا تَجْرِمَنكُمْ شَنَّانُ قَوْمٍ أَن  
صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا ۚ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ  
وَالتَّقْوَىٰ ۚ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

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 sedang mengunungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburuu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dan 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.”

Ayat di atas menganjurkan umat manusia untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan. Dasar dari asuransi Syariah adalah adanya unsur tolong-menolong. Dalam asuransi Syariah cara untuk menolong sesama muslim dilakukan dengan cara memberikan dana kebajikan atau tabarru' serta sukarela yang ditujukan untuk menanggung resiko setiap peserta asuransi Syariah.

b. Al-ta'min

Al-ta'min berasal dari kata Bahasa Arab amana yang berarti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman dan bebas dari rasa takut. Sebagaimana firman Allah SAW dalam QS. Quraisy:4 sebagai berikut:

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ ﴿٤﴾

Artinya:

*“Yang telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari ketakutan.”*

Dalam al-ta'min penanggung disebut dengan istilah mu'ammin, sedangkan tertanggung disebut mu'amman lahu atau musta'min. Ketenangan dan rasa aman akan didapatkan seseorang apabila seseorang tersebut mengikatkan diri dengan nilai-nilai keimanan kepada Allah SWT. Seseorang ber-ta'min dengan cara membayar sejumlah uang secara angsuran yang bertujuan untuk memberikan sejumlah uang kepada ahli waris sebagaimana yang telah disepakati atau memberikan ganti rugi atas hartanya yang hilang akibat resiko yang tidak pasti. Tujuannya adalah menghilangkan rasa taut dari sesuatu kejadian yang tidak dikehendaki, dengan adanya jaminan tersebut maka rasa takut itu akan hilang seiring dengan adanya rasa terlindungi pada diri peserta asuransi.

c. Al-tadlamun

Al-tadlamun berasal dari kata dlamana yang mempunyai arti saling menanggung. Tujuan dari Al-tadlamun adalah untuk menutupi kerugian atas suatu peristiwa dan musibah yang tidak pasti. Seseorang yang menanggung memberikan pengganti kepada yang ditanggung karena adanya musibah yang menimpa tertanggung. Tolong-menolong (ta'awun) merupakan makna yang ada di dalam al-tadlamun sehingga ada rasa keharusan untuk saling

tolong-menolong antar anggota masyarakat yang sedang tertimpa musibah.

Dalam pengelolaan dari penanggungan risiko, asuransi syariah tidak diperbolehkan adanya *gharar* (ketidakpastian atau spekulasi) dan *maisir* (perjudian). Dalam investasi atau manajemen dana tidak diperkenankan adanya *riba* (bunga). Ketiga larangan ini, Gharar, Maisir dan Riba adalah area yang harus dihindari dalam praktik asuransi syariah. Upaya menghindari gharar, pada setiap kontrak asuransi syariah harus dibuat sejelas mungkin dan sepenuhnya terbuka. Keterbukaan itu dapat diterapkan di kedua sisi, yaitu baik pada pokok permasalahan maupun pada ketentuan kontrak (liputan, cover, dll). Tidak diperbolehkan di dalam kontrak asuransi syariah bila terdapat elemen yang tidak jelas dalam pokok permasalahan atau ruang lingkup kontrak itu sendiri. Di dalam kontrak asuransi syariah tidak diperkenankan adanya jual beli ketidakpastian (*gharar*) antara satu pihak dengan pihak lainnya. *Maisir* (perjudian) timbul karena adanya *gharar*. Peserta (tertanggung) mungkin memiliki kepentingan yang dipertanggung, tetapi apabila perpindahan risiko (pembagian risiko dalam asuransi syariah) berisikan elemen- elemen spekulatif, maka tidak diperkenankan dalam asuransi syariah. *Riba* (bunga) sama sekali dilarang dibawah hukum syariah dan dibawah pengaturan asuransi syariah.

### 3. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah

#### a. Saling bertanggung jawab

Banyak hadist Nabi SAW, seperti yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim, yang mengajarkan bahwa hubungan orang-orang yang beriman dalam jalinan rasa kasih sayang satu sama lain,

ibarat satu badan. Bila satu bagian tubuh sakit, maka seluruh anggota tubuh akan turut merasakan penderitaan.<sup>22</sup>

*“Setiap orang dari kamu adalah pemikul tanggung jawab dan setiap kamu bertanggung jawab terhadap orang-orang di bawah tanggung jawab kamu.”*

(HR Bukhari dan Muslim)

*“Tidak sempurna keimanan seorang mukmin sehingga ia menyukai sesuatu untuk saudaranya sebagaimana ia menyukai sesuatu itu untuk dirinya sendirinya.”*

(HR Bukhari dan Muslim)

b. Saling bekerjasama dan saling membantu

Allah SWT memerintahkan agar dalam kehidupan bermasyarakat ditegakkan nilai tolong-menolong dalam kebijakan dan takwa, sebagaimana firman-Nya, surat al maidah:2 sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحِلُّوْا شَعۡبِرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهۡرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهُدٰى  
وَلَا الْقَلۡتِيدَ وَلَا ءَامِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبۡتَغُوْنَ فَضۡلًا مِّنۡ رَبِّهِمْ  
وَرِضۡوَانًا ۚ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصۡطَادُوْا ۗ وَلَا تَجۡرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ  
صَدُوْكُمْ عَنِ الْمَسۡجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعۡتَدُوْا ۗ وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ  
وَالۡتَقۡوٰى ۗ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثۡمِ وَالۡعَدۡوٰنِ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ

شَدِيۡدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

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 sedang mengunungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu*

<sup>22</sup> Muhammad Syakir Sula “Asuransi Syariah” (Jakarta: Gema Insani, 2004).hlm.34-35

*telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburuu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dan 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.”*

c. Saling melindungi

Hadist Nabi SAW mengajarkan bahwa belum sempurna keimanan seseorang yang dapat tidur dengan perut kenyang, sedangkan tetangganya menderita kelaparan.

*“Orang muslim adalah orang yang memberikan keselamatan kepada sesama muslim dari gangguan perkataan dan perbuatan”*

Dasar pijak Takaful dalam asuransi mewujudkan hubungan manusia yang islami di antara para pesertanya yang sepakat untuk menanggung bersama di antara mereka, atas risiko yang diakibatkan musibah yang diderita oleh peserta sebagai akibat dari kebakaran, kecelakaan, kehilangan, sakit, dan sebagainya.

Asuransi takaful menekankan kepada kepentingan Bersama atas dasar rasa persaudaraan di antara peserta. Persaudaraan di sini meliputi dua bentuk yaitu persaudaraan berdasarkan kesamaan keyakinan (ukhuwah islamiah) dan persaudaraan atas dasar kesamaan derajat manusia (ukhuwah insaniah).

#### **4. Akad dan Produk Asuransi Syariah**

Lafal akad berasal dari lafal Arab *al- aqd* yang berarti perikatan, perjanjian, dan pemufakatan *al-ittifaq*. Secara terminology fiqih, akad didefinisikan dengan *“pertalian ijab (pernyataan melakukan ikatan) dan qabul (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh pada obyek perikatan”*.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, Jakarta: Gema Insani, 2004, h.38.

Aqad dalam Asuransi Syariah *Takaful* menurut terbagi menjadi 3 (tiga) bagian seperti yang dikutip, yaitu:

a. Akad *Tabarru'*

*Tabarru'* berasal dari kata *tabarra 'a-yatabarra 'uu-tabarru 'an*, artinya sumbangan, hibah dalam kebaikan, atau dermawan. *Tabarru'* dalam makna hibah atau pemberian dapat di lihat dalam firman Allah surat an-Nisa':4 sebagai berikut:

وَأَتُوا النِّسَاءَ صَدُقَاتِهِنَّ نِحْلَةً فَإِنْ طِبْنَ لَكُمْ عَنْ شَيْءٍ مِّنْهُ نَفْسًا  
فَكُلُوهُ هَنِيئًا مَّرِيئًا ﴿٤﴾

*Artinya:*

*"kemudian jika mereka menyerahkan kepada kamu sebagian dari maskawin itu dengan senang hati, maka makanlah (ambilah) pemberian itu (sebagai makanan) yang sedap lagi baik akibatnya."*

Dalam konteks akad asuransi Syariah, *tabarru'* berarti memberikan dana kebajikan dengan niat ikhlas untuk tujuan membantu sama lain semata sesama peserta takaful (asuransi Syariah) apabila ada diantaranya yang mendapat musibah. Dana klaim yang diberikan diambil dari rekening dana *tabarru'* yang sudah diniatkan oleh semua peserta ketika akan menjadi peserta asuransi Syariah, untuk kepentingan dana kebajikan atau dana tolong-menolong. Karena itu dalam akad *tabarru'*, pihak yang memberi dengan ikhlas memberikan sesuatu tanpa ada keinginan untuk menerima apapun dari orang yang menerima kecuali kebaikan dari Allah SWT. Hal ini berbeda dengan akad *muwadah* dalam asuransi konvensional dimana pihak yang memberikan sesuatu kepada orang berhak menerima penggantian dari pihak yang diberinya.

Kedudukan para pihak dalam akad *tabarru'* adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam akad tabarru' (hibah), peserta memberikan dana hibah yang akan digunakan untuk menolong pesera atau pesera lain yang terkena musibah.
  - 2) Peserta secara individu merupakan pihak yang berhak menerima dana tabarru' (mu'amman mutabarra' lahu) dan secara kolektif selaku penanggung (mu'ammin/mutabarri)
  - 3) Perusahaan bertindak sebagai pengelola dana hibah, atas dasar akad wakalah dari para peserta diluar pengelolaan investasi.<sup>24</sup>
- b. Akad tijarah (mudharabah)

Dalam akad ini dana yang terkumpul dapat diinvestasikan oleh perusahaan asuransi, dimana risiko investasi ditanggung Bersama antara perusahaan dan nasabah. Dalam akad tijarah (mudharabah) ini perusahaan asuransi menggunakan akad mudharabah musyarakah, yaitu bentuk akad mudharabah dimana pengelolaan (mudharib) menyertakan modalnya dalam kerjasama investasi tersebut.

Akad tijarah (mudharabah) ini hasil keuntungan akan diberikan sesuai dengan akad yang sama-sama dibuat sehingga tidak hanya mendapat keuntungan tapi juga peserta mendapatkan perlindungan risiko yang terjadi pada peserta. Kontrak bagi hasil disepakati di depan sehingga bila terjadi keuntungan maka pembagiannya akan mengikuti kontrak bagi hasil tersebut. Misalkan kontrak bagi hasilnya adalah 60:40, dimana peserta mendapatkan 60 persen dari keuntungan sedang perusahaan asuransi mendapat 40 persen dari keuntungan.

- c. Akad wakalah bil ujah

Wakalah bil ujah merupakan perikatan antara dua belah pihak pemberi kuasa (muwakil) yang memberikan kuasanya kepada (wakil), dimana (wakil) mewakilkan untuk mengerjakan sesuatu

---

<sup>24</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, Jakarta: Gema Insani, 2004, h.44.

dengan memberi ujah (upah) kepada wakil yang mengerjakan tugasnya dan kewajiban bagi wakil untuk menjalankan tugas dari muwakil dengan sebaik-baiknya dan tidak boleh membatalkan secara sepihak. Jadi bisa dikatakan akad wakalah bil ujah akan melahirkan sumber kewajiban yang akan dipenuhi.

Ketentuan akad wakalah bil ujah sebagai berikut:

- 1) Akad yang digunakan adalah akad wakalah bil ujah
- 2) Akad wakalah bil ujah dilakukan antara peserta dengan perusahaan asuransi atau reasuransi, baik dalam hal tabarru' maupun tabungan (saving).
- 3) Objek wakalah bil ujah meliputi antara lain:
  - a) Kegiatan administrasi
  - b) Pengelolaan dana
  - c) Pembayaran klaim
  - d) Underwriting
  - e) Pengelolaan portofolio resiko
  - f) Pemasaran
  - g) Investasi

Dalam akad bil ujah, harus disebutkan sekurangnya sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban peserta dan perusahaan asuransi
- 2) Besaran, cara dan waktu pemotongan ujah fee atas premi
- 3) Syarat-syarat lain yang disepakati, sesuai dengan jenis asuransi yang diadakan.

Adapun produk syariah yang sering dipakai dalam operasional sebuah perusahaan syariah secara garis besar dapat dipilah menjadi dua, yaitu; (a) produk asuransi syariah saving dan (b) produk asuransi syariah nonsaving.

Produk asuransi syariah dengan unsur saving adalah sebuah produk asuransi yang didalamnya menggunakan dua buah rekening dalam setiap pembayaran premi, yaitu rekening untuk dana tabarru'

(sosial) dan rekening untuk dana saving (tabungan). Adapun status kepemilikan dana pada rekening saving masih menjadi milik peserta (anggota) bukan menjadi milik perusahaan asuransi, perusahaan hanya berfungsi sebagai lembaga pengelola.<sup>25</sup>

## 5. Landasan Hukum Asuransi Syariah

Landasan asuransi syariah adalah hukum praktik asuransi syariah. Sejak awal asuransi merupakan bisnis pertanggunggaan yang didasari nilai-nilai Islam, yaitu merujuk pada Al- Qur'an dan Sunnah Rasulullah SAW. Untuk itu landasan yang digunakan pada asuransi syariah tidak jauh beda dari metodologi yang digunakan oleh ahli hukum Islam karena merujuk pada syariat Islam.<sup>26</sup>

Landasan asuransi yang dipakai asuransi syariah terdiri dari landasan asuransi Islam dan landasan yuridis (hukum). Landasan operasional asuransi syariah pada dasarnya ada dua macam, yaitu: (1) sumber tekstual atau sumber tertulis yang disebut nushush. (2) sumber non- tekstual atau sumber tak tertulis yang disebut ghair al- nushush seperti istishan dan qiyas.

Landasan diatas digunakan untuk mendelegasikan praktik bisnis asuransi, terdiri dari Al- Qur'an, Sunnah Nabi, Piagam Madinah, dan Ijtihad.

### a. Al- Qur'an

Al- Qur'an tidak menyebutkan secara tegas tentang praktik hukum asuransi. Di dalam al- Qur'an tidak ada satu pun disebutkan istilah asuransi, baik itu at- ta'min atau at- takaful. Walaupun al- Qur'an tidak menyebut secara tegas tentang asuransi, tetapi ayat-ayat dalam al-Qur'an menjelaskan tentang konsep asuransi dan mempunyai muatan nilai-nilai dasar berasuransi. Seperti kerjasama,

---

<sup>25</sup> AM. Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Jakarta: Kencana, 2004, h.167-168.

<sup>26</sup> Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016, h. 33.

tolong- menolong, atau untuk menghilangkan kesukaran sesama manusia.

Firman Allah pada surat an-Nisaa':59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ  
فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ  
وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul(Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Qur’an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”*

Firman Allah pada surah al-Baqarah: 261:

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ  
سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سُنْبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضَعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ  
وَاسِعٌ عَلِيمٌ ﴿٢٦١﴾

Artinya:

*“Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh butir benih, pada tiap-tiap butir: serratus biji. Allah melipatgandakan (ganjaran) bagi siapa yang dia kehendaki. Dan Allah maha luas (karunia-Nya) lagi maha mengetahui”*

Firman Allah pada surah al Luqman ayat 34:

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ<sup>ط</sup>  
 وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا<sup>ط</sup> وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ  
 أَرْضٍ تَمُوتُ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿٦٤﴾

Artinya:

“*Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari kiamat dan dialah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tidak seorangpun yang mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok, dan tidak seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana ia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal*”<sup>27</sup>

Firman Allah Surat an-Naml:64

أَمَّنْ يَبْدُوْا أَلْحَقَ ثُمَّ يُعِيْدُهُرْ وَمَنْ يَرْزُقُكُمْ مِّنَ السَّمَآءِ وَالْأَرْضِ<sup>ق</sup>  
 أَعْلَاهُ مَعَ اللَّهِ

Artinya:

“*Atau siapakah yang menciptakan (manusia dari permulaannya), kemudian mengulanginya (lagi), dan siapa (pula) yang memberikan rezeki kepadamu dari langit dan bumi? Apakah disamping Allah ada tuhan (yang lain)?*”

#### b. Sunnah Nabi SAW

Hadist tentang anjuran menghilangkan kesulitan seseorang

عن ابي هريرة قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم من  
 نفس عن مؤمن كربة من كرب الدنيا نفس الله عنه كربة من كرب  
 يوم القيامة و من يسر علي معسر يسر الله عليه في الدنيا  
 والاخرة

Artinya:

*“Diriwayatkan ole Abu Hurairah ra. Nabi Muhammad SAW bersabda; Barang siapa yang menghilangkan kesulitan duniawinya seorang mukmin, maka Allah SWT akan menghilangkan kesulitannya pada hari kiamat. Barang siapa mempermudah kesulitan orang, maka Allah SWT akan mempermudah urusannya di dunia dan di akhirat”.*

Tolong menolong dalam kandungan makna hadis ini, dalam dunia asuransi terlihat bentuk pembayaran dana sosial (tabarru') dari anggota. Perusahaan asuransi sejak awal mengikhlaskan sebagian dananya untuk kepentingan sosial, yakni untuk membantu dan mempermudah urusan saudaranya yang secara tak terduga mengalami musibah atau bencana.<sup>28</sup>

Hadist tentang menghindari risiko:

حد ثنا عمر و بن علي حد ثنا يحيى بن س ععيد المقطان حد ثنا  
المغيرة بن ابي قرة السلوسي قال سمعت انس بن مالك يقول  
قال رجل يا رسول الله أعقلها واتوكل او اطلقها واتوكل

Artinya:

*“Abu Hafsh Amr bin Ali menceritakan kepada kami, Yahya bin Sa'id Al Qaththan menceritakan kepada kami, Mughirah bin Abu Qurrah As-Sadusi menceritakan kepada kami. Dia berkata, “Aku mendengar Anan bin Malik berkata, ‘Ada seorang pria berkata, ‘Wahai Rasulullah! Sebaiknya aku ikatkan (unta ini) kemudian aku bertawakal, atau aku lepaskan saja lalu aku bertawakal?’” Beliau menjawab, “Ikatlah (unta itu) dan bertawakallah!”.*

Hadist ini menganjurkan kita untuk sekuat tenaga mencoba menghindari risiko yang membawa kerugian, baik itu kerugian materi maupun kerugian yang berkaitan langsung dengan hidup manusia (jiwa).<sup>29</sup>

### c. Ijtihad

<sup>28</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, Jakarta: Gema Insani, 2004, h.36-37.

<sup>29</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, Jakarta: Gema Insani, 2004, h.37.

Adapun Ijtihad dalam landasan hukum asuransi syariah dapat berupa fatwa sahabat *ijmak, qiyas, dan ihtisan*.

1) Fatwa Sahabat

Praktik sahabat berkenaan dengan pembayaran hukuman (ganti rugi) pernah dilakukan oleh Khalifah Umar bin Khattab. Beliau berkata: “orang-orang yang tercantum dalam *diwan* (daftar) tersebut berhak menerima bantuan dari satu sama lain dan harus menyumbang untuk pembayaran ganti rugi atas pembunuhan tidak disengaja.

2) Ijmak

Para sahabat telah melakukan *ittifaq* (kesepakatan) dalam hal *aqilah* yang dilakukan oleh Khalifah Umar bin Khattab. Kesepakatan ini tampak pada tidak adanya sahabat lain yang menentang pelaksanaan Aqilah ini. Tidak adanya sahabat yang menentang apa yang dilakukan oleh Umar menunjukkan bahwa telah terdapat ijma di kalangan para sahabat tentang perosalan ini. Maka ijma' ulama menyepakati dan menyetujui hukum dan praktik asuransi dalam konferensi asuransi islam.<sup>30</sup>

3) Qiyas

Qiyas adalah metode ijtihad dengan jalan menyamakan hukum suatu hal yang tidak terdapat ketentuannya di dalam al-Qur'an dan as-Sunnah karena persamaan illat (penyebab atau alasannya).<sup>31</sup>

Dalam kitab Fath Al Bari, disebutkan bahwa dengan datangnya Islam sistem aqilah diterima oleh Rasulullah SAW menjadi bagian dari hukum Islam. Ide pokok dari Aqilah adalah suku Arab zaman dulu yang harus siap untuk melakukan kontribusi keuangan ini sama dengan pembayaran premi ide praktik asuransi Syariah ini.

---

<sup>30</sup> Ibid, h. 41-43.

<sup>31</sup> Abdul Wahhab Khallaf, *Kaidah-kaidah Hukum Islam*, h.74.

Dalam hal ini praktik yang mempunyai nilai sama dengan asuransi syariah adalah praktik Aqilah. Aqilah adalah iuran darah yang dilakukan oleh keluarga dari pihak laki-laki si pembunuh.

#### 4) Istihsan

Istihsan menurut Bahasa adalah menganggap baik sesuatu. Menurut istilah ulama ushul adalah beralihnya pemikiran seseorang mujtahid dari tuntunan qiyas yang nyata kepada qiyas yang samara tau dari hukum umum kepada perkecualian karena ada kesepakatan pemikiran yang kemudian memenangkan perpindahan itu.<sup>32</sup> Seperti halnya kebaikan dari kebiasaan Aqilah di kalangan Arab kuno yang terletak pada kenyataan bahwa ia dapat menggantikan balas dendam berdarah.

Muslehuddin mengatakan manfaat dari praktik Aqilah adalah:

- a) Mempertahankan keseimbangan kesukuan dan dengan demikian kekuatan pembalasan dendam dari setiap suku dapat menghalangi kekejaman anggota suku lain.
- b) Menambah sebagian besar jaminan sosial, karena mengingat tanggung jawab kolektif untuk membayar ganti rugi, suku harus menjaga seluruh kegiatan anggota sesamanya.
- c) Mengurangi beban anggota perorangan jika ia diharuskan membayar ganti rugi.
- d) Menghindarkan dendam darah yang mengakibatkan kehancuran total.

---

<sup>32</sup> Abdul Wahhab Khallaf, *Ilmu Ushul Fiqh*, Terjemah Faiz el-Muttaqin, Jakarta: PT Raja Grafindo Perss, 2003, h.104.

- e) Mempertahankan sepenuhnya kesatuan darah dan kerjasama para anggota dari setiap suku, tak lain merupakan mutualitas (saling membantu).<sup>33</sup>

## B. Perilaku Konsumen

### 1. Pengertian Perilaku Konsumen

Istilah perilaku erat hubungannya dengan objek yang studinya diarahkan pada permasalahan manusia. Dibidang studi pemasaran, konsep perilaku konsumen secara terus- menerus dikembangkan dengan berbagai pendekatan. Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengonsumsi, dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.<sup>34</sup>

Untuk memahami konsumen dan mengembangkan strategi pemasaran yang tepat kita harus memahami apa yang mereka pikirkan (kognisi) dan mereka rasakan (pengaruh), apa yang mereka lakukan (perilaku), dan apa serta di mana (kejadian di sekitar) yang memengaruhi serta dipengaruhi oleh apa yang dipikirkan, dirasa, dan dilakukan konsumen.

*The American Marketing Association* (dalam Kotler, 2000) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai berikut:

*Perilaku konsumen merupakan interaksi dinamis antara afeksi dan kognisi, perilaku, dan lingkungannya di mana manusia melakukan kegiatan pertukaran dalam hidup mereka.. (American Marketing Association).*

Dari definisi tersebut terdapat tiga ide penting, yaitu: (1) perilaku konsumen adalah dinamis; (2) hal tersebut melibatkan

---

<sup>33</sup> AM. Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, h.124.

<sup>34</sup> Dr. Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003, h. 2-3.

interaksi antara afeksi dan kognisi, perilaku dan kejadian di sekitar; (3) hal tersebut melibatkan pertukaran.

Perilaku konsumen adalah dinamis, berarti bahwa perilaku seorang konsumen, grup konsumen, ataupun masyarakat luas selalu berubah dan bergerak sepanjang waktu. Hal ini memiliki implikasi terhadap studi perilaku konsumen, demikian pula pada pengembangan strategi pemasaran. Dalam hal studi perilaku konsumen, salah satu implikasinya adalah bahwa generalisasi perilaku konsumen biasanya terbatas untuk jangka waktu tertentu, produk, dan individu atau grup tertentu.

Schiffman dan Kanuk mendefinisikan perilaku konsumen diartikan sebagai perilaku yang diperlihatkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.<sup>35</sup>

Sedangkan Engel, Blackwell, dan Miniard mengartikan perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan ini.

Sumarwan menyatakan, “Dari beberapa definisi yang telah disebutkan di atas dapat kita simpulkan bahwa perilaku konsumen adalah semua kegiatan, tindakan, serta proses psikologi yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal di atas atau kegiatan mengevaluasi.

Dalam pengembangan strategi pemasaran, sifat dinamis perilaku konsumen menyiratkan bahwa seseorang tidak boleh berharap

---

<sup>35</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Edisi Kedua, Bogor: Ghalia Indonesia, 2017, h. 5.

bahwa suatu strategi pemasaran yang sama dapat memberikan hasil yang sama di sepanjang waktu, pasar, dan industri.

Perilaku konsumen melibatkan pertukaran. Itu merupakan hal terakhir yang ditekankan dalam definisi perilaku konsumen, yaitu pertukaran di antara individu. Hal ini membuat definisi perilaku konsumen tetap konsisten dengan definisi pemasaran yang sejauh ini juga menekankan pertukaran. Kenyataannya, peran pemasaran adalah untuk menciptakan pertukaran dengan konsumen melalui ormulasi dan penerapan strategi pemasaran.

## **2. Model Perilaku Konsumen**

Mempelajari perilaku konsumen bertujuan untuk mengetahui dan memahami berbagai aspek yang ada pada konsumen, yang akan digunakan dalam menyusun strategi pemasaran yang berhasil. Oleh karena itu, kerangka berpikir dari pembahasan perilaku konsumen harus didasarkan pada tujuan tersebut.<sup>36</sup>

Gambar dibawah menunjukkan adanya interaksi antara pemasar dengan konsumennya. Komponen pusat dari model ini adalah pembuatan keputusan konsumen yang terdiri atas proses merasakan dan mengevaluasi informasi merek produk, mempertimbangkan bagaimana alternative merek dapat memenuhi kebutuhan konsumen, dan pada akhirnya memutuskan merek apa yang akan dibeli.

Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen. Faktor pertama adalah konsumen individual. Artinya, pilihan untuk membeli suatu produk dengan merek tertentu dipengaruhi oleh hal-hal yang ada pada diri konsumen. Kebutuhan, persepsi terhadap karakteristik merek, sikap, kondisi demografis, gaya hidup dan karakteristikkepribadian individu akan mempengaruhi pilihan itu terhadap berbagai alternative merek yang tersedia.

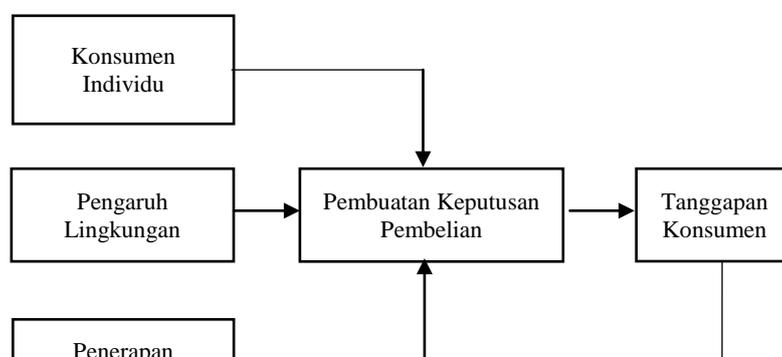
---

<sup>36</sup> Sutisna, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003, h.5-7.

Faktor kedua yaitu lingkungan yang mempengaruhi konsumen. Pilihan-pilihan konsumen terhadap merek dipengaruhi oleh lingkungan yang mengitarinya. Ketika seorang konsumen melakukan pembelian suatu merek produk, mungkin didasari oleh banyak pertimbangan. Mungkin saja seseorang membeli suatu merek produk karena tetangganya telah membeli terlebih dahulu. Jadi interaksi sosial yang dilakukan oleh seseorang akan turut mempengaruhi pada pilihan-pilihan merek produk yang dibeli.

Faktor ketiga yaitu stimuli pemasaran atau juga disebut strategi pemasaran. Strategi pemasaran yang banyak dibahas adalah satu-satunya variable dalam model ini yang dikendalikan oleh pemasar. Dalam hal ini, pemasar berusaha mempengaruhi konsumen dengan menggunakan stimuli-stimuli pemasar seperti iklan dan sejenisnya agar konsumen bersedia memilih merek produk yang ditawarkan. Strategi pemasaran yang lazim dikembangkan oleh pemasar yaitu yang berhubungan dengan produk apa yang akan ditawarkan, penentu harga jual produknya, strategi promosinya dan bagaimana melakukan distribusi produk kepada konsumen.

Selanjutnya, pemasar harus mengevaluasi strategi pemasaran yang dilakukan dengan melihat respons konsumen untuk memperbaiki strategi pemasaran di masa depan. Sementara itu konsumen individual akan mengevaluasi pembelian yang telah dilakukannya. Jika pembelian yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya, atau dengan perkataan lain mampu memuaskan apa yang diinginkan dan dibutuhkannya, maka di masa datang akan terjadi pembelian berulang. Bahkan lebih jauh dari itu, konsumen yang merasa puas akan menyampaikan kepuasannya itu kepada orang lain, dan inilah yang disebut sebagai pengaruh dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*).



### **3. Faktor- faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen**

Faktor- faktor perilaku konsumen merupakan manifestasi dari perilaku manusia yang sangat kompleks dan komprehensif, hal ini disebabkan oleh banyaknya variable yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen dengan kecenderungan untuk saling berinteraksi.

Perilaku konsumen ditimbulkan oleh adanya interaksi antara faktor-faktor lingkungan dan individu. Dalam interaksi tersebut sosialisasi antara individu mengakibatkan terjadinya transfer dan interaksi perilaku.

Faktor-faktor teori perilaku konsumen menurut Swasta dan Handoko adalah sebagai berikut:

a. Teori Ekonomi Mikro

Dalam teori ini menjelaskan bahwa keputusan untuk membeli merupakan hasil perhitungan ekonomis rasional yang sadar. Pembeli individual berusaha menggunakan barang-barang yang akan memberikan kegunaan (kepuasan) paling banyak, sesuai dengan selera dan harga-harga relatif.

b. Teori Psikologis

Teori psikologis ini mendasarkan diri pada faktor-faktor psikologis individu yang selalu dipengaruhi oleh kekuatan lingkungan yang merupakan penerapan dari teori-teori bidang psikologis dalam menganalisa perilaku konsumen.

c. Teori Sosiologis

Teori ini lebih menitik beratkan pada hubungan dan pengaruh antara individu- individu yang dikaitkan dengan perilaku mereka jadi lebih mengutamakan perilaku kelompok dari pada perilaku individu.

d. Teori Antropologis

Teori ini sama dengan teori sosiologis, teori ini juga menekankan pada tingkah laku pembelian dari suatu kelompok tetapi kelompok yang diteliti adalah kelompok masyarakat luas antara lain: sub kultur (kebudayaan daerah), dan kelas sosial.<sup>37</sup>

Keputusan pembelian dari pembeli sangat dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologi dari pembeli. Sebagian besar adalah faktor- faktor yang tidak dapat dikendalikan oleh pemasar, tetapi harus benar- benar diperhitungkan. Karenanya kita akan membahas pengaruh tiap faktor terhadap perilaku pembelian.<sup>38</sup>

**Faktor Kebudayaan**

- a. Kebudayaan. Kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Bila makhluk- makhluk lainnya bertindak berdasarkan naluri, maka perilaku manusia umum dipelajari. Seorang anak yang sedang tumbuh mendapatkan seperangkat nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku melalui suatu proses sosialisasi yang melibatkan keluarga dan lembaga- lembaga sosial penting lainnya. Seorang anak yang dibesarkan di Amerika akan terbuka pada nilai- nilai: prestasi dan keberhasilan, kegiatan efisiensi, individualisme, kebebasan, kenyamanan diluar, kemanusiaan, dan jiwa muda.

---

<sup>37</sup> M. Fahrul Ainul Yakin, *Perilaku Konsumen dalam berbelanja pakaian wanita di pasar pagi samarinda*, Jurnal Economica, h.3-4.

<sup>38</sup> Dr. Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003, h.10-14.

- b. Subbudaya. Setiap kebudayaan terdiri dari subbudaya-subbudaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya. Subbudaya dapat dibedakan menjadi empat jenis: *kelompok nasionalisme, kelompok keagamaan, kelompok ras, dan area geografis*.
- c. Kelas sosial. Kelas- kelas sosial adalah kelompok yang relative homogeny dan bertahan lama dalam suatu masyarakat, yang tersusun secara hierarki dan yang keanggotaannya mempunyai nilai, minat, dan perilaku yang serupa.

### **Faktor Sosial**

- a. Kelompok referensi. Kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Beberapa, di antaranya *kelompok primer*, yang dengan adanya interaksi yang cukup berkesinambungan, seperti keluarga, teman, tetangga, dan teman sejawat. *Kelompok sekunder*, yang cenderung lebih resmi dan yang mana interaksi yang terjadi kurang berkesinambungan. Kelompok yang seseorang ingin menjadi anggotanya disebut *kelompok aspirasi*. Sebuah *kelompok diasosiatif* (memisahkan diri) adalah sebuah kelompok yang nilai atau perilakunya tidak disukai oleh individu.
- b. Keluarga. Kita dapat membedakan dua keluarga dalam kehidupan pembeli, yang pertama ialah: keluarga orientasi, yang merupakan orang tua seseorang. Dari orang tualah seseorang mendapatkan pandangan tentang agama, politik, ekonomi, dan merasakan ambisi pribadi nilai atau harga diri dan cinta. Keluarga prokreasi, yaitu pasangan hidup anak- anak seseorang keluarga merupakan organisasi pembeli yang konsumen yang paling penting dalam suatu masyarakat dan diteliti secara intensif.
- c. Peran dan status. Seseorang umumnya berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya keluarga, klub, organisasi. Posisi

seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status.

### **Faktor Pribadi**

- a. Umur dan tahapan siklus hidup. Konsumsi seseorang juga dibentuk oleh tahapan *siklus hidup keluarga*. Beberapa penelitian terakhir telah mengidentifikasi tahapan- tahapan dalam siklus hidup psikologis. Orang- orang dewasa biasanya mengalami perubahan atau transformasi tertentu pada saat mereka menjalani hidupnya.
- b. Pekerjaan. Para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok- kelompok pekerja yang memiliki minat di atas rata- rata terhadap produk dan jasa tertentu.
- c. Gaya hidup. Gaya hidup seseorang adalah pola hidup di dunia yang diekspresikan oleh kegiatan, minat, dan pendapat seseorang. Gaya hidup menggambarkan “seseorang secara keseluruhan” yang berinteraksi dengan lingkungan. Gaya hidup juga mencerminkan sesuatu di balik kelas sosial seseorang.
- d. Kepribadian dan konsep diri. Yang dimaksud kepribadian adalah karakteristik psikologis yang berbeda dan setiap orang yang memandang responsnya terhadap lingkungan yang relative konsisten. Kepribadian merupakan suatu variable yang sangat berguna dalam menganalisis perilaku konsumen. Bila jenis- jenis kepribadian dapat diklasifikasikan dan memiliki korelasi yang kuat antara jenis- jenis kepribadian tersebut dan berbagai pilihan produk atau merek.

### **Faktor- faktor Psikologis**

- a. Motivasi. Beberapa kebutuhan bersifat biogenic, kebutuhan ini timbul dari suatu keadaan fisiologis tertentu, seperti rasa lapar, haus, resah tidak nyaman. Adapun kebutuhan lain bersifat psikogenik, yaitu kebutuhan yang timbul dari keadaan fisiologis

tertentu, seperti kebutuhan untuk diakui, kebutuhan harga diri atau kebutuhan diterima.

- b. Persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai proses di mana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini. Faktor-faktor persepsi ini yaitu perhatian, gangguan, dan mengingat kembali yang selektif berarti bahwa para pemasar harus bekerja keras agar pesan yang disampaikan diterima.
- c. Proses belajar. Proses belajar menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman.
- d. Kepercayaan dan sikap. Kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.

Kita sekarang dapat menghargai berbagai kekuatan yang memengaruhi perilaku konsumen. Keputusan membeli seseorang merupakan hasil suatu hubungan yang saling memengaruhi dan rumit antara faktor-faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologi. Banyak dari faktor-faktor ini sangat berguna untuk mengidentifikasi pembeli-pembeli yang mungkin memiliki minat terbesar terhadap suatu produk. Faktor-faktor lain dapat dipengaruhi oleh pemasar dan dapat mengisyaratkan pada pemasar mengenai bagaimana mengembangkan produk, harga, distribusi dan promosi.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

##### **A. Profil Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara**

###### **1. Sejarah Kalinyamatan**

Kecamatan Kalinyamatan lahir pada tahun 2002.<sup>39</sup> Sebelumnya kecamatan kalinyamatan bergabung dengan Kecamatan Pecangaan, Kecamatan kalinyamatan terletak di kota Kalinyamatan yang di dirikan oleh Sunan Hadiri yaitu daerah Desa Kriyan, Robayan, Bakalan, Margoyoso, Purwogondo. Wilayah tersebut dikelilingi tembok benteng yang kokoh. Dan kraton Kalinyamat dulunya bertempat di Desa Kriyan. Tetapi, Kecamatan kalinyamatan tidak hanya meliputi desa Kriyan, Robayan, Bakalan, Margoyoso, Purwogondo. Tetapi juga Desa Sendang, Damarjati, Pendosawalan, Banyuputih, Bandungrejo, Manyargading, Batukali. Di banggunya Kecamatan Kalinyamat dikarenakan terlalu luasnya Kecamatan Pecangaan, juga untuk mengenang Kota Kalinyamatan, dengan membuat Kota Kecamatan Kalinyamatan. Penduduk kalinyamatan berasal dari suku jawa dan mayoritas beragama islam meskipun masih ada yang mempertahankan tradisi kejawen yang dikenal dengan istilah *abangan*. Kalinyamatan juga mendapat berbagai julukan yaitu kota santri, karena di kecamatan kalinyamatan merupakan kecamatan yang berpenduduk islam terbesar di Kabupaten Jepara, Kalinyamatan juga terdapat banyak pondok pesantren serta banyak desa yang berlabelkan Desa Santri diantaranya desa robayan, desa bakalan, desa kriyan. Julukan yang kedua yaitu Kota Mode, karena di kecamatan kalinyamatan menjadi pusat modelnya Kabupaten Jepara yang terdapat sentra konveksi yang hamper seluruh warganya bekerja dalam bidang konveksi. Julukan ketiga yaitu Japan Van Jepara, karena di kecamatan kalinyamatan

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Petinggi Kalinyamatan pada senin, 3 September 2018

menjadi pusat industri kreatif yang unggul, seperti kerajinan monel, kerajinan emas dan pandai besi dan yang terakhir diberi julukan Kota Sejarah, karena di kecamatan kalinyamatan menjadi pusat kerajaan kalinyamat yang keratonnya berada di Desa Kriyan sedangkan bentengnya mengelilingi Desa Robayan, Kriyan, Bakalan, dan Margoyoso.

## **2. Kondisi Demografi Kalinyamatan**

Kecamatan Kalinyamatan terletak disebelah selatan kecamatan Pecangaan, Bagian timur wilayah kecamatan ini berbatasan dengan kecamatan mayong, dimana bagian barat dan selatan kecamatan kalinyamatan dibatasi kecamatan welahan, dengan luas wilayah 24,2km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 58.390 jiwa. Meskipun Bahasa Indonesia adalah Bahasa resmi, umumnya sebagian besar masyarakat Kalinyamatan menggunakan Bahasa Jawa sebagai Bahasa sehari-hari. Bahasa Jawa dialek Jeporonan. Kecamatan Kalinyamatan memiliki beberapa sarana kesehatan, kerajinan, pariwisata, pendidikan formal dan pendidikan nonformal seperti banyaknya Madrasah Diniyah dan Pondok Pesantren juga tradisi budaya seperti pesta Baratan (diadakan pada tanggal 15 Sya'ban), maleman atau dugderan yang diadakan sepanjang bulan Ramadhan di jalan purwogondo, festival oncor diadakan hanya setiap idul Adha).

## **3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah dalam melakukan penelitian. Pada lokasi penelitian, penulis akan menemui tokoh masyarakat yang memiliki Asuransi Syariah di PT Axa Mandiri Financial Service Syariah di lingkup Kecamatan Kalinyamatan untuk melakukan wawancara yang mendalam mengenai respon tokoh masyarakat kecamatan kalinyamatan kabupaten jepara terhadap asuransi Syariah.

## **B. Profil PT AXA Mandiri Financial Service Syariah**

### **1. Sejarah Berdirinya**

Perusahaan asuransi PT AXA Mandiri awalnya bernama Asuransi Jiwa Staco Raharja sejak awal berdiri 1991 hingga tahun 2002.<sup>40</sup> Pada 2002 hingga 2004, nama perusahaan menjadi Asuransi Jiwa Mandiri dan pada tahun 2004 nama perusahaan berubah menjadi AXA Mandiri yang merupakan perusahaan patungan antara AXA dan Bank Mandiri. AXA Mandiri Financial Service pada tahun 2015 berdasarkan Lembaga Riset Media Asuransi menduduki peringkat asuransi jiwa terbaik di Indonesia dengan kategori Best Life Insurance dengan kelompok ekuitas sebesar Rp 1,5 triliun keatas. Kemudian perusahaan asuransi AXA Mandiri juga mendapatkan peringkat pertama asuransi jiwa di Indonesia pada kelompok ekuitas Rp 500 miliar hingga Rp 1,5 triliun untuk layanan solusi keuangan di Indonesia.

PT AXA Mandiri Financial Service (AXA Mandiri) didukung oleh lebih dari 1.800 Financial Advisor di lebih dari 1.800 cabang Bank Mandiri dan 170 cabang Bank Syariah Mandiri di seluruh Indonesia. AXA Mandiri juga didukung oleh lebih dari 500 Teleales Officer yang memasarkan produk asuransi melalui jalur telemarketing PT AXA Mandiri Financial Services terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). AXA Financial Indonesia merupakan bagian dari group AXA, sebuah grup asuransi terbesar di dunia yang merupakan grup perusahaan yang sangat adaptif terhadap kemajuan jaman. Di Indonesia, AXA Financial Indonesia telah memiliki pengalaman selama dari 10 tahun di bidang industry asuransi jiwa. AXA.

Pada tahun 2003 AXA Mandiri Financial mendirikan cabang AXA Mandiri Financial Service Syariah diberbagai kota, termasuk kota Jepara, dengan produk- produk Syariah.

---

<sup>40</sup> Wawancara dengan Agus Harjiyanto selaku Financial Advisor AXA Mandiri Financial Service Syariah cab Jepara, pada Selasa, 4 September 2018.

## 2. Visi dan Misi PT AXA Mandiri Financial Service Syariah

### a. Visi

“Menjadi perusahaan penyedia layanan keuangan dan manajemen kekayaan No.1 di Indonesia”

### b. Misi

“Memberdayakan masyarakat untuk hidup lebih baik”

## 3. Produk-produk PT AXA Mandiri Financial Service Syariah

### a. Asuransi mandiri proteksi kesehatan Syariah

PT AXA mandiri menghadirkan Asuransi Mandiri Proteksi Kesehatan Syariah yang memberikan maslahat perlindungan terhadap risiko kesehatan yang menentramkan jiwa.<sup>41</sup> Berbagai maslahat perlindungan kesehatan, seperti santunan rawat inap, santunan pembedahan, snatunan transportasi ke rumah sakit, hingga santunan meninggal dunia dikelola secara Syariah untuk kerabat, keluarga muslim dan muslimah Indonesia.

Keunggulan:

- 1) Hanya dengan membayar kontribusi selama 4 tahun, peserta mendapatkan perlindungan asuransi hingga tahun polis ke-8
- 2) Penyesuaian 10% atas total kontribusi yang dibayarkan apabila mengikutsertakan suami/istri dan anak- anak
- 3) Maslahat akan tetap dibayarkan meskipun telah dibayarkan oleh asuransi sejenis lainnya.

Syarat dan ketentuan

- a) Usia masuk peserta : 15 hari – 57 tahun
- b) Usia maksimum perlindungan : 65 tahun
- c) Klaim maslahat bisa diajukan setelah 30 hari sejak polis aktif (kecuali klaim yang disebabkan oleh kecelakaan)

---

<sup>41</sup> Data diperoleh dari dokumentasi AXA Mandiri Financial Service Syariah cabang Jepara.

d) Perlindungan atas penyakit yang telah diderita sebelumnya (pre-existing condition) bisa didapatkan setelah 1 (satu) tahun polis aktif.

b. Asuransi mandiri rencana sejahtera Syariah plus

Asuransi mandiri rencana sejahtera Syariah plus membantu perencanaan masa depan yang terbebas dari ketidakpastian (gharar), perjudian, riba, suap, barang haram dan maksiat.

Persyaratan peserta asuransi mandiri rencana Syariah plus terbuka bagi pria dan wanita serta anak-anak mulai dari usia 0 tahun hingga 60 tahun.

Manfaat:

- 1) Santunan meninggal dunia sebesar 100% Uang pertanggungan Plus nilai investasi
- 2) Hasil investasi optimal sesuai dengan jenis dana investasi pilihan

Pilihan Dana Investasi, antara lain:

1) Attractive Money Syariah Rupiah

Bertujuan untuk memberikan tingkat pengembalian investasi jangka menengah hingga Panjang yang tinggi melalui penempatan pada instrument saham Syariah dan pasar uang Syariah dan ditujukan bagi pemegang polis yang memiliki profil risiko tinggi

2) Amanah Equity Syariah Rupiah

Bertujuan untuk memberikan tingkat pengembalian investasi jangka menengah hingga Panjang yang tinggi melalui penempatan pada instrument saham Syariah dan pasar uang Syariah serta ditujukan bagi pemegang polis yang memiliki profil risiko tinggi

3) Active Money Syariah Rupiah

Bertujuan untuk memberikan tingkat pengembalian investasi jangka menengah dan jangka Panjang yang lebih

tinggi melalui penempatan pada instrument sukuk, saham, dan pasar uang Syariah, besarnya nilai investasi tergantung pada kinerja investasi dan faktor- faktor lain yang mempengaruhinya dan ditujukan bagi pemegang polis yang memiliki profil risiko rendah hingga menengah.

#### 4) Advanced Commodity Syariah

Bertujuan untuk memberikan potensi tingkat pengembalian investasi jangka menengah hingga Panjang yang tinggi melalui penempatan pada instrument saham sector komoditas dan yang terkait dengan komoditas yang berbasis Syariah dan pasar uang Syariah dan ditujukan bagi pemegang polis yang memiliki profil risiko tinggi.

Produk Asuransi Mandiri Rencana Sejahtera Syariah Plus meliputi:

- a) Kontribusi yang dibayarkan sebagian akan dialokasikan dan dihitung ke dalam unit sesuai dengan harga jual unit yang berlaku saat itu
- b) Harga unit terdiri dari harga jual unit dan harga beli unit, selisih antara harga jual unit dan harga beli unit adalah sebesar 5%
- c) Harga unit akan dihitung secara harian
- d) Nilai investasi adalah nilai unit dengan menggunakan harga beli unit pada hari berikutnya. Harga unit dapat berubah sewaktu- waktu. Harga ini tergantung pada kinerja investasi yang dipilih dan tergantung pada risiko investasi
- e) Pembebanan iuran 'Tabaarru' (produk dasar dan asuransi tambahan) dan biaya administrasi dipotong dari unit saldo
- f) Iuran 'tabarru' dipotong secara bulanan berdasarkan usia, jenis kelamin, status merokok, kelas pekerjaan dan jumlah uang pertanggungan.

c. Asuransi mandiri sejahtera cerdas Syariah

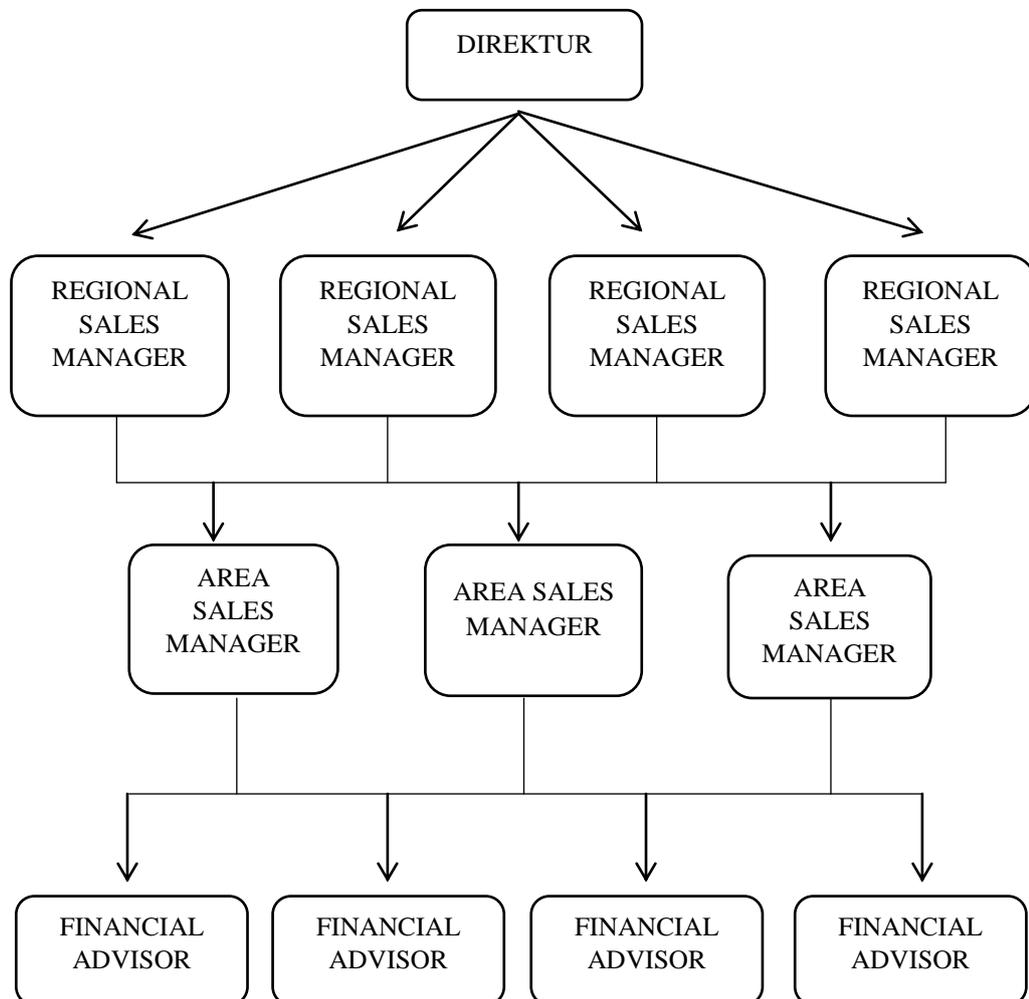
Asuransi mandiri sejahtera cerdas Syariah merupakan produk asuransi yang dirancang sesuai prinsip Syariah dengan manfaat perlindungan asuransi jiwa yang ditujukan untuk membantu perencanaan keuangan dan terbebas dari ketidakpastian (gharar), perjudian, riba, suap, barang haram dan maksiat jika musibah datang.

Manfaatnya berupa:

- 1) Jika peserta meninggal dunia:
  - a) Santunan 100% uang pertanggungan.
  - b) Santunan 20% uang pertanggungan (meninggal dunia pada saat melakukan ibadah Haji/ umroh).
  - c) Nilai investasi sebesar nilai yang terbentuk dari kontribusi yang diinvestasikan.
  - d) Total nilai kontribusi (seluruh kontribusi yang telah dibayarkan, ditambah dengan seluruh kontribusi yang seharusnya dibayarkan sampai akhir masa asuransi).
- 2) Jika peserta mengalami cacat tetap total (manfaat pembebasan premi)
  - a) Santunan 100% uang pertanggungan.
  - b) Polis asuransi mandiri sejahtera Cerdas Syariah tetap aktif. Kontribusi yang dibebaskan adalah kontribusi dasar ditambah dengan kontribusi Top Up investasi nasabah (jika ada).
- 3) Jika peserta meninggal dunia setelah diagnose cacat tetap total
  - a) Santunan 100% Uang Pertanggungan
  - b) Nilai investasi sebesar nilai yang terbentuk dari kontribusi yang diinvestasikan.
- 4) Jika peserta tetap hidup sampai akhir masa asuransi
 

Nilai investasi sebesar nilai yang terbentuk dari kontribusi yang diinvestasikan.

#### 4. Struktur Organisasi PT AXA Mandiri Financial Service Syariah



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Respon Tokoh Masyarakat terhadap Asuransi Syariah di Kecamatan Kalinyamatan**

Respon berasal dari kata *response*, yang berarti jawaban, balasan atau tanggapan (*reaction*).<sup>42</sup> Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, respon berarti tanggapan, reaksi dan jawaban.<sup>43</sup>

Menurut Kartono, respon adalah suatu jawaban, khususnya satu jawaban bagi pertanyaan atau satu kuesioner sebarang tingkah laku, baik yang jelas kelihatan atau lahiriah maupun yang tersembunyi atau tersamar. Untuk memberikan respon terhadap suatu objek mulanya kita harus melakukan pengamatan terhadap objek tersebut.

Menurut Djalaludin Rahmat, respon adalah suatu kegiatan (*activity*) dari organisme itu bukanlah semata-mata suatu gerakan yang positif, setiap jenis kegiatan (*activity*) yang ditimbulkan oleh suatu perangsang dapat juga disebut respon.<sup>44</sup> Sedangkan menurut Ahmad Subandi, respon adalah umpan balik yang memiliki peran atau pengaruh yang besar dalam menentukan baik atau tidaknya suatu komunikasi.<sup>45</sup>

Respon secara pemahaman luas dapat diartikan pula ketika seseorang memberikan reaksinya melalui pemikiran, sikap, dan perilaku. Sikap yang ada pada diri seseorang akan memberikan warna pada perilaku atau perbuatan seseorang. Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagai hasil atau kesan yang didapat dari sebuah pengamatan. Adapun dalam hal ini yang dimaksud dengan

---

<sup>42</sup> Jhon. M. Hasan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris-Indonesia*, cet. Ke-27, Jakarta: PT. Gramedia, 2003, h.481.

<sup>43</sup> Hasan Alwi dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Departemen Pendidikan, edisi ketiga*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005, h.952.

<sup>44</sup> Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999, h.51.

<sup>45</sup> Ahmad Subandi, *Psikologi Sosial*, cet. ke-2, Jakarta: Bulan Bintang, 1982, h. 50.

tanggapan ialah pengamatan tentang subjek, peristiwa- peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Segala sesuatu yang pernah kita alami akan selalu meninggalkan jejak atau kesan dalam pikiran kita. Kesan atau jejak itulah yang dapat timbul kembali dan berperan sebagai sebuah tanggapan atau bisa disebut respon.

Secara umum, tanggapan atau respon merupakan bayangan atau kesan dari apa yang telah kita amati dan kenali. Selama tanggapan- tanggapan itu berada dalam bawah sadar, maka disebut dengan tanggapan laten, sedangkan tanggapan- tanggapan yang berada dalam kesadaran disebut tanggapan aktual.<sup>46</sup>

PT Axa Mandiri Financial Service Syariah berdiri pada tahun 2003 yang beralamatkan di Jl Pemuda No.12 Desa Panggang Jepara ini sebuah badan yang bergerak dalam Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang ada di Jepara khususnya di kecamatan kalinyamatan .

Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan data tentang respon tokoh masyarakat terhadap asuransi Syariah di kecamatan kalinyamatan kabupaten jepara secara umum menggunakan data berdasarkan wawancara langsung kepada nasabah yang sudah memiliki asuransi Syariah. Banyaknya objektif pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui respon tokoh masyarakat terhadap asuransi Syariah secara umum berjumlah 6 item.

Dari hasil wawancara yang didapat yaitu perkembangan asuransi Syariah di kecamatan kalinyamatan cukup meningkat, dari mayoritas adalah penduduk muslim juga banyaknya karyawan, pengusaha atau pegawai yang memahami betul akan pentingnya asuransi khususnya asuransi Syariah, yang memiliki tujuan syari'at Islam yaitu melindungi agama, jiwa, akal, keturunan, dan hartanya serta untuk jaminan pada resiko yang di hadapi dimasa yang akan

---

<sup>46</sup> Alisuf Sabri, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, Jakarta: Pedoman Jaya, 2004, h. 60.

datang dan tidak mengandung hal-hal yang diharamkan seperti ketidakpastian/ ketidakjelasan (gharar), perjudian (maysir), bunga (riba), penganiayaan (Dzulm), suap (risywah), maksiat.

Masyarakat kalinyamatan juga sekarang banyak yang mengikuti asuransi Syariah di PT Axa Mandiri Financial Service Syariah dari mulai dirinya sendiri yang mengikuti, kerabat dan keluarga muslim.

Menurut Bapak H. Nurul Musyafak (53) guru agama MA Al Falah Margoyoso Kalinyamatan memberikan respon positif bagi keluarga dan masyarakat akan perkembangan asuransi Syariah di kalinyamatan, itu karena adanya unsur yang dilakukan saling paham dan ridha, tidak mengandung riba serta dilakukan dengan perjanjian yang jelas. Konsepnya yaitu bagi hasil, dimana perusahaan asuransi Syariah hanya bertindak sebagai pengelola dana dan nasabah adalah pemilik dana. Dari pembayaran klaim juga sudah dijelaskan pembayaran diambil dari dana tabarru' yang sudah disisihkan dari awal yang akan dipakai sebagai dana tolong menolong diantara nasabah bila terjadi musibah, pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau mempengaruhi daya tarik untuk mengikuti asuransi Syariah di PT Axa Mandiri Financial Service Syariah.<sup>47</sup>

Respon terhadap asuransi Syariah juga memberikan pengaruh positif bagi Ibu Rohani, Bapak Amin yahya, Ibu Amel, Bapak Nur Huda dengan menggunakan asuransi Syariah mereka dapat dengan mudah mengikutinya dengan landasan kepercayaan terhadap adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) dari Majelis Ulama Indonesia yang bertugas mengawasi produk yang dipasarkan dan pengelolaan investasi dananya.<sup>48</sup> Dengan menggunakan konsep asuransi Syariah yang Ta'awun (tolong menolong), nasabah memiliki dua peran ditolong dan

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan Bapak H.Nurul Musyafak, pada 05 September 2018.

<sup>48</sup> Wawancara dengan Bapak Amin Yahya, Ibu Amel, Bapak Nurhuda, pada 06,07,08 September 2018

menolong. Produk yang digunakan adalah asuransi mandiri proteksi kesehatan Syariah (memberikan perlindungan kesehatan yang menentramkan jiwa) untuk resiko kesehatan yang menentramkan jiwa, seperti santunan rawat inap, santunan transportasi ke rumah sakit, hingga santunan meninggal dunia dikelola secara Syariah. yang terkait dengan kemungkinan meningkatnya biaya medis di kemudian. Dari keempat responden bisa lebih jelas dari pelayanan customer care yang membantu menjawab apabila ada pertanyaan, keluhan atau informasi lainnya.

Menurut Ibu Rini yang sudah memiliki asuransi mandiri sejahtera cerdas Syariah (perlindungan asuransi menyeluruh untuk kepastian masa depan buah hati) mengungkapkan produk yang digunakan sesuai prinsip Syariah yang amanah. Dengan begitu, ibu rini dapat memberikan fasilitas berupa sekolah tinggi untuk mengejar cita-cita atau impian di masa depan. Konsep bagi hasil dijelaskan dari awal ibu rini mengikuti asuransi Syariah di PT Axa Mandiri Financial Service Syariah.<sup>49</sup> Sedangkan menurut Bapak Subagio juga memilih asuransi Syariah karena menginginkan transaksi bisnisnya yang terhindar dari unsur- unsur yang dilarang oleh agama agar berjalan sesuai syariat islam, produk yang ditawarkan sangat mudah dijalankan selama ini, sehingga membuat daya tarik tersendiri mengikuti asuransi Syariah di PT Axa Mandiri Financial Service Syariah Jepara.<sup>50</sup>

Dari hasil wawancara dengan Ibu H Susiana (pengusaha emas di pasar kalinyamatan), respon mengenai asuransi Syariah dikalinyamatan memiliki daya tarik yang tinggi. Dari suami, anak dan cucu sudah terdaftar memiliki asuransi Syariah dengan menggunakan produk asuransi mandiri rencana sejahtera Syariah plus (menikmati hidup tenteram penuh keberkahan).<sup>51</sup> Menurut ibu H Susiana

---

<sup>49</sup> Wawancara dengan Ibu Rini, pada 10 September 2018.

<sup>50</sup> Wawancara dengan Bapak Subagio, pada 14 September 2018

<sup>51</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Susiana, pada 11 September 2018.

perencanaan masa depan itu perlu ditata rapi mulai sejak dini. Apalagi seorang muslim, seharusnya memang memilih produk-produk Lembaga keuangan yang tidak mengandung unsur ketidakjelasan. Artinya sangat penting amanah (tanggung jawab) perusahaan asuransi Syariah dalam mengatur prosedur klaimnya. Pelayanan yang ramah adalah kunci utama untuk melayani nasabah dalam memberikan informasi.

Menurut Bapak Joko, perkembangan asuransi Syariah sudah cukup baik. Karena berbasis Syariah dan kebanyakan masyarakat kalinyamatan adalah muslim, sebaiknya memang memilih produk-produk Syariah.<sup>52</sup> Asuransi Syariah mendapatkan peran penting untuk mengatasi resiko yang terjadi di masa depan. Selain itu, kepemilikan dana pada asuransi Syariah hanya sebagai pemegang amanah (mudharib) dalam mengelola sedangkan dana yang terkumpul dari nasabah dalam bentuk iuran atau kontribusi adalah milik nasabah (shahibul mal).

Menurut Ibu Dewi Luthfiana (karyawan toko) menjelaskan sebelum menggunakan Asuransi Syariah, sudah mempunyai produk bank yang berbasis Syariah itu karenanya ibu dewi memilih asuransi Syariah atas dasar kepercayaan bahwa terdapat unsur-unsur syariah, dan sebagai jaminan di masa yang akan datang untuk mencegah terjadinya resiko-resiko di dalam kehidupan. Pelayanan juga terdapat keterbukaan antara nasabah dan perusahaan, sebagian nilai tunai dapat diambil tanpa harus membayar bunga.<sup>53</sup>

Dari adanya Asuransi Mandiri Rencana Sejahtera Syariah plus, memudahkan Ibu Kastamah dalam melakukan merencanakan masa depan tanpa resiko dengan keunggulan masa perlindungan asuransi

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Bapak Joko, pada 12 September 2018.

<sup>53</sup> Wawancara dengan Ibu Dewi Luthfiana, pada 13 September 2018

jiwa hingga usia 100 tahun, fleksibel dalam segala hal dan dapat juga membayar secara bulanan, triwulan, semesteran, atau tahunan.<sup>54</sup>

Tanda- tanda respon yang baik adalah banyaknya respon positif terhadap asuransi Syariah di Kecamatan Kalinyamatan dan meningkatnya pengguna asuransi Syariah pada PT Axa Mandiri Financial Service Syariah. Otomatis masyarakat bisa sejahtera dalam perlindungan kesehatan, kepastian masa depan dan hidup tenteran penuh keberkahan Selain itu, terdapat keunggulan pada asuransi Syariah diantaranya yaitu:

1. Dana premi yang disetorkan didalam asuransi jenis Syariah tidak hangus mesti tidak terjadi klaim.
2. Sistem kerja asuransi Syariah adalah gotong royong. Antara satu nasabah dan nasabah lain saling membantu dengan perantara perusahaan asuransi Syariah.
3. Lebih terbuka, asuransi Syariah mengedepankan keterbukaan atau transparasi dalam kerjasama dengan nasabah. Yang dimaksud transparasi disini dalam hal:
  - a. Polis, petugas asuransi Syariah berkewajiban menjelaskan se jelas mungkin mengenai program asuransi berbasis Syariah yang ditawarkan dalam polis.
  - b. Keuntungan, bisnis asuransi yang Syariah berlandaskan agama, sehingga lebih religious.
4. Prinsip asuransi Syariah adalah taka da yang boleh dirugikan. Karena itulah petugas asuransi Syariah akan menjelaskan segala sesuatunya sampai detail agar tidak terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan pandangan bahwa nasabah dirugikan.
5. Ada Lembaga pengawas khusus untuk bisnis yang bergerak di sektor Syariah ini, yaitu Dewan Pengawas Syariah. Jadi,

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Ibu Kastamah, pada 15 September 2018

perusahaan asuransi Syariah tidak bisa semena-mena menentukan program atau mencoba menyalahi aturan.

Dewan Pengawas Syariah akan memastikan semua prinsip Syariah yang ditaati, termasuk soal kehalalan. Jika ditemukan pelanggaran, perusahaan asuransi Syariah bisa dikenai sanksi administrasi hingga pencabutan izin operasi<sup>55</sup>

Di dalam hal ini, perusahaan asuransi Syariah juga dikuatkan dengan adanya landasan hukum yang bersumber dari sumber hukum islam dan landasan hukum yang bersumber dari peraturan perundang-undangan di Indonesia. Berkaitan dengan landasan hukum islam mengenai asuransi Syariah dapat merujuk kepada dalil-dalil yang telah disepakati yaitu al-Qur'an dan al-Hadist.

Dalam hukum positif di Indonesia, asuransi Syariah mengacu pada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. Namun fatwa bukanlah undang-undang, keberadaannya tidak mempunyai kekuatan hukum dalam hukum nasional. Agar ketentuan fatwa memiliki kekuatan hukum, maka perlu dibentuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pedoman asuransi Syariah.<sup>56</sup>

Berikut ini adalah peraturan perundang-undangan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah berkaitan dengan asuransi Syariah di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.426/KMK.06/2003 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi. Peraturan inilah yang dapat dijadikan dasar untuk mendirikan asuransi Syariah sebagaimana ketentuan dalam Pasal 3 yang menyebutkan bahwa "*Setiap pihak dapat melakukan usaha*

---

<sup>55</sup> Buku Besar perusahaan Axa mandiri financial service syariah

<sup>56</sup> Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media, h.142.

*asuransi atau usaha reasuransi berdasarkan prinsip Syariah...*” Selain itu juga tercantum dalam Pasal 4 tentang persyaratan dan tata cara memperoleh izin usaha perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi dengan prinsip Syariah. Pasal 32 tentang pembukaan kantor cabang dengan prinsip Syariah dari perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi konvensional. Pasal 33 tentang pembukaan kantor cabang dengan prinsip Syariah dari perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi dengan prinsip Syariah.

2. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.424/KMK.06/2003 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Reasuransi. Ketentuan yang berkaitan dengan asuransi Syariah tercantum dalam pasal 15 s.d 18 tentang kekayaan yang diperkenankan harus dimiliki dan dikuasai oleh perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi dengan prinsip Syariah.<sup>57</sup>

Munculnya peraturan perundang-undangan di atas, menambah lengkapnya perangkat hukum yang dapat dijadikan landasan bagi operasional asuransi Syariah di Indonesia.

## **B. Faktor-faktor Yang Mendorong Perkembangan Asuransi Syariah di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara**

Faktor yang mendorong perkembangan asuransi Syariah khususnya di kecamatan kalinyamatan berdasarkan wawancara ada beberapa faktor yaitu:

1. Mayoritas Penduduk

Mayoritas merupakan jumlah orang terbanyak yang memperlihatkan ciri tertentu menurut suatu patokan dibandingkan dengan jumlah yang lain yang tidak memperlihatkan ciri itu.

---

<sup>57</sup> Jurnal, Dr. Ade Sofyan, *Asuransi Syariah dalam Konfigurasi Politik Hukum di Indonesia*, Jakarta

Mayoritas penduduk di kecamatan kalinyamatan jepara adalah muslim, dilihat dari struktur kependudukan dari kecamatan. Maka dari itu masyarakat kalinyamatan lebih tertarik untuk mengikuti asuransi dengan konsep dan prinsip- prinsip Syariah juga nasabah menginginkan transaksi bisnisnya terhindar dari hal- hal yang bersifat riba dan unsur gharar.

## 2. Produk yang ditawarkan oleh Perusahaan Asuransi Syariah

Secara umum, produk didefinisikan sebagai hal yang diproduksi oleh tenaga kerja atau usaha atau hasil dari suatu tindakan atau proses. Dalam pemasaran, produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar yang mungkin memenuhi keinginan atau kebutuhan.

Produk menurut Kotler dan Armstrong adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau konsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk merupakan pemahaman subyektif dan produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Selain itu produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya.<sup>58</sup>

PT Axa Mandiri Financial Service Syariah selalu menciptakan inovasi baru dan menawarkan produk-produk yang sesuai dan lengkap guna memenuhi kebutuhan para nasabah, produk yang ditawarkan kepada nasabah memiliki prosedur klaim dan bagi hasil yang jelas dan adil antara pemilik dana dan pengelola dana. Diantara produk-produk asuransi Syariah axa mandiri financial Syariah meliputi asuransi mandiri proteksi

---

<sup>58</sup> [Artikelhukum88.blogspot.com/2012/10](http://Artikelhukum88.blogspot.com/2012/10), pengertian produk menurut para ahli.

kesehatan Syariah (memberikan perlindungan kesehatan yang menenteramkan jiwa), asuransi mandiri rencana sejahtera Syariah plus (nikmatnya hidup tenteram penuh keerkahan) dan asuransi mandiri Syariah sejahtera cerdas Syariah (perlindungan asuransi menyeluruh untuk kepastian masa depan buah hati) serta dijelaskan bagi hasil antara perusahaan asuransi Syariah dengan nasabah, sehingga nasabah memiliki daya tarik untuk mengambil produk asuransi Syariah di kecamatan kalinyamatan kabupaten jepara.

### 3. Pelayanan

Pelayanan merupakan tolong menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diantaranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.<sup>59</sup>

Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Suparlan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a. Tangibles (tidak berwujud), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak

---

<sup>59</sup> Khotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, 2007. h. 56.

eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas Gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.

- b. Reability (keandalan), yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu dan pelayanan, dan informasi yang akurat.
- c. Responsiveness (ketanggapan), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas menyebabkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan.
- d. Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
- e. Empathy (kepedulian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman.

Menurut Kotler bahwa pelayanan adalah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa diklasifikasi menjadi dua yaitu:

- a. High Contact Service, yaitu sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga

penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.

- b. Low Contact Service, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service.

Hadipranata menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen, nasabah, serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Sampara juga berpendapat, pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan atau jasa juga suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Keberhasilan sistem dalam asuransi Syariah hingga sekarang ini karena dukungan oleh kualitas yang diberikan oleh Axa Mandiri Financial Service Syariah tersebut. Kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik kesetiaan nasabah. Kualitas pelayanan yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi pula, karena kualitas pelayanan memerlukan komitmen total dari petugas asuransi Syariah, tempat yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat merupakan pelayanan paling utama yang diinginkan nasabah, termasuk dalam melayani setiap nasabah yang sedang membutuhkan informasi lengkap mengenai produk asuransi Syariah, perusahaan Axa Mandiri Financial Service Syariah dengan senang hati membantu untuk menjelaskan

lebih detail informasi mengenai produk asuransi Syariah terhadap nasabah.

#### 4. Kepercayaan

Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak yang dipercaya.

Kepercayaan menjadi aspek penting bagi sebuah komitmen atau janji dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Kepercayaan merupakan faktor penting yang dapat mengatasi kesulitan antara rekan bisnis selain itu juga asset penting dalam mengembangkan hubungan jangka Panjang antar organisasi.

Menurut Mayer, faktor- faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (ability), kebaikan hati (benevolence), dan integritas (integrity). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kemampuan (Ability), dalam hal ini kemampuan pihak perusahaan dalam menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Sehingga konsumen merasa puas dan aman pada saat melakukan transaksi.
- b. Kebaikan hati (Benevolence), kebaikan hati merupakan kemauan dari pihak perusahaan dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen.
- c. Integritas (Integrity), integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan pihak perusahaan dalam memberikan info kepada konsumen sesuai dengan fakta.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Mayer, R.C. JH. Davis, and F.D, Schoorman, *An Interogation model of organizational trust, academy of management rivew*:1995

Menurut Moorman, Deshpande, dan Zaltman mendefinisikan kepercayaan sebagai keinginan menggantungkan diri pada mitra bertukar yang dipercayai. Sedangkan definisi kepercayaan menurut Morgan dan Hunt bahwa ketika suatu pihak mempunyai keyakinan bahwa pihak lain yang terlibat dalam pertukaran mempunyai reliabilitas dan integritas, maka dapat dikatakan ada kepercayaan.<sup>61</sup>

Morgan dan Hunt juga menjelaskan beberapa manfaat dari adanya kepercayaan:

- a. Kepercayaan dapat mendorong pemasar untuk berusaha menjaga hubungan yang terjalin dengan bekerjasama dengan rekan perdagangan.
- b. Kepercayaan menolak pilihan jangka pendek dan lebih memilih keuntungan jangka panjang yang diharapkan dengan mempertahankan rekan yang ada
- c. Kepercayaan dapat mendorong pemasar untuk mendatangkan risiko besar dengan bijaksana karena percaya bahwa rekannya tidak akan mengambil kesempatan yang dapat merugikan pasar.

Kepercayaan adalah suatu proses menghitung (Calculative Process) antara biaya yang dikeluarkan dengan hasil yang diperoleh.

Tanggapan tokoh masyarakat terhadap kepercayaan mengenai asuransi Syariah di Axa Mandiri Financial Service Syariah mengenai hadirnya produk yang diberikan oleh perusahaan, layanan, dan kepercayaan masyarakat akan hadirnya asuransi berbaris Syariah sudah meningkat pesat. Dengan dikuatkan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) dari Majelis Ulama Indonesia yang mengawasi produk yang dipasarkan dari

---

<sup>61</sup> Moorman, Christine, rohit Deshpande, and Gerald zaltman, *Factor affecting trust in market research relationship*, Journal of marketing: 1993

pengelolaan investasi dananya. Ini yang membuat pengguna asuransi Syariah meningkat. Kepercayaan dan pemahaman masyarakat akan pentingnya berasuransi khususnya asuransi Syariah menjadi faktor dalam perkembangan asuransi Syariah di kecamatan kalinyamatan Jepara.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Respon atau tanggapan tokoh masyarakat muslim di kecamatan kalinyamatan kabupaten Jepara secara keseluruhan adalah positif mendukung perusahaan asuransi Syariah. Terlihat dari masing-masing jawaban wawancara kepada nasabah asuransi Syariah mengenai daya tarik dengan adanya keunggulan-keunggulan di dalam perusahaan asuransi Syariah, konsep bagi hasil yang sesuai, dan perkembangan asuransi Syariah yang sekarang sudah mulai berkembang tersebut karena banyaknya masyarakat yang sudah mengetahui prinsip-prinsip asuransi Syariah yaitu prinsip tauhid, salah satu poin utama yang wajib dipahami dengan niat dasar untuk saling tolong menolong, mengamalkan prinsip keadilan, prinsip kerjasama dalam asuransi Syariah, prinsip amanah dalam mengelola dana nasabah, prinsip saling ridha ketika dananya nasabah dikelola perusahaan asuransi sebagaimana mestinya yang sesuai dengan konsep Syariah dan terhindar dari unsur riba (bunga), maysir (perjudian), gharar (ketidakjelasan), dzulm (penganiayaan) dan risywah (suap). Terdapat juga hukum yang jelas mengenai asuransi Syariah dari sumber hukum Islam yaitu merujuk kepada dalil-dalil yang telah disepakati antara lain al-Qur'an dan al-Hadist dan bersumber dari hukum perundang-undangan di Indonesia.
2. Faktor-faktor yang mendorong perkembangan asuransi Syariah di kecamatan kalinyamatan kabupaten Jepara meliputi:
  - a. Mayoritas Penduduk, di kalinyamatan merupakan mayoritas penduduk muslim yang menginginkan transaksi bisnisnya

terhindar dari hal-hal yang mengandung riba dan unsur gharar. Mdan lebih memilih jasa penjaminan berdasarkan konsep Syariah.

- b. Produk yang ditawarkan, di dalam keberhasilan perusahaan Axa mandiri financial service Syariah terdapat produk-produk yang menarik untuk diikuti oleh nasabah kalinyamatan Jepara. Diantaranya asuransi mandiri proteksi kesehatan Syariah, asuransi mandiri rencana sejahtera Syariah plus dan asuransi mandiri sejahtera cerdas Syariah
- c. Pelayanan, suatu kualitas dalam pelayanan, tempat yang strategis adalah bagian utama yang dibutuhkan seorang nasabah kepada perusahaan Axa mandiri financial service Syariah
- d. Kepercayaan, dikuatkan dengan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan mengacu pada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia No.21/DSN-MUI/X/2001.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang bertujuan memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain yang atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi PT. Axa Mandiri Financial Service Syariah Jepara, Senantiasa mempertahankan nama baik perusahaan dan diharapkan selalu amanah atau tanggung jawab kepada seluruh nasabah serta mempertanggungkan kualitas produk, menepati kesepakatan yang telah ditentukan perusahaan dan tetap memegang teguh nilai-nilai atau aturan yang telah ditetapkan oleh syari'at islam.

2. Bagi Nasabah, diharapkan untuk meneguhkan niat dari dalam hati bahwa apapun layanan jasa atau apapun yang menggunakan prinsip Syariah adalah baik.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, Studi yang dilakukan oleh peneliti masih ada keterbatasan maka diharapkan penelitian ini bisa dilanjutkan oleh peneliti yang lain dengan objek atau sudut pandang yang berbeda sehingga dapat menambah pengetahuan keilmuan di bidang ilmu pengetahuan terkait ekonomi Islam.

### **C. Penutup**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “RESPON TOKOH MASYARAKAT KECAMATAN KALINYAMATAN KABUPATEN JEPARA TERHADAP ASURANSI SYARIAH” . Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan ketidaksempurnaan, baik dari segi bahasa, sistematika maupun analisisnya. Hal tersebut bukan semata-mata kesengajaan tapi berdasarkan kemampuan yang penulis miliki. Meski demikian, penulis sudah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi, semoga mendapat imbalan dari Allah SWT. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan didalam penelitian yang akan datang.

Akhirnya penulis memohon doa kepada Allah SWT semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi siapa saja yang berkesempatan membacanya serta dapat memberikan sumbangan yang positif dalam khazanah ilmu pengetahuan. Amin...

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam berbagai Disiplin Ilmu*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014
- Ali, Hasan, AM, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Ali, Zainuddin, *Hukum Asuransi Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Alwi, Hasan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia:Departemen Pendidikan, edisi ketiga*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005
- Buku besar AXA Mandiri Financial Service Syariah cabang Jepara
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2017
- Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media
- Husain Syahatah, Husein, *Asuransi Dalam Perspektif Syariah*, Jakarta: Amzah, 2006.
- Iqbal, Muhaimin, *Asuransi umum Syariah dalam Praktik Upaya Menghilangkan Gharar, maisir, dan Riba*, Jakarta: Gema Insani, 2006.
- J. Meleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet, X, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005
- J. Setiadi, Nugroho, *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003.
- Khallaf, Abdul Wahhab, *Kaidah-kaidah Hukum Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Pers, 2003.
- Muflih, Muhammad, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006.
- Muhaimin, Iqbal, *Asuransi Umum Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2005
- Muslehuddin, Mohammad, *Asuransi Dalam Islam*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Nasution, S, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung: Tastiti, 1989.

- Rahmat, Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999
- Sabri, Alisuf, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, Jakarta: Pedoman Jaya, 2004
- Satori, Djam'an, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta,cv, 2013
- Setiadi J, Dr. Nugroho, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003
- Shadily, M. Hasan, Jhon, *Kamus Bahasa Inggris-Indonesia*, cet. Ke-27, Jakarta: PT. Gramedia, 2003
- Subandi, Ahmad, *Psikologi Sosial*, cet. ke-2, Jakarta: Bulan Bintang, 1982
- Suhendi, Hendi, *Asuransi Takaful dan Teiritis Ke Praktik*, Bandung: Mimbar Pustaka, 2005
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- Surakhmad, Winarno, *Pengantar Penelitian- Penelitian Ilmiah, Dasar Metode Teknik, Edisi 7*, Bandung: Tarsito,1989.
- Suryabrata, Sumardi, *Metode Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997
- Sutisna, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003.
- Syakir Sula, Muhammad, *Asuransi Syariah (Life And General) Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani, 2004.
- Waldi Nopriansyah, Waldi, *Asuransi Syariah*, Yogyakarta: CV Andi Offset,2016

## **Jurnal**

- Ainul Yakin, M. Fahrul, *Perilaku Konsumen dalam berbelanja pakaian wanita di pasar pagi samarinda*, Jurnal Economica.
- Leliya, *Minat Masyarakat Berasuransi Syariah di Asuransi Prudential*, Jurnal Economica IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2015

## **Thesis**

Hasan, Ashari, *Bank Syariah di Kota Padang (studi respon masyarakat dan faktor-faktor yang mendorong perkembangannya. Thesis Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2005.*

Ismanto, Kuart, *Studi Asas Hukum Islam Tentang Asuransi, Thesis Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2005.*

Johari, M, *Respon Tokoh Masyarakat muslim kota Mataram terhadap Asuransi Syariah, Thesis Program Pascasarjana Magister Studi Islam UIN Sunan Kalijaga, 2010*

Pudail. M, *Respon Masyarakat Terhadap Asuransi Takaful (studi Kasus pada bekas nasabah Askes Fulmedicare PNS Pemkot Yogyakarta), Thesis Program Pasca Sarjana Magister Studi Islam UII, 2005.*

Wahid, Ahmad Bunyan, *Asuransi Dalam Pandangan Muhammadiyah dan Nahdlatul Ulama, Thesis Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2001.*

## **Wawancara**

Wawancara dengan Petinggi, Senin, 3 September 2018

Wawancara dengan Bapak Agus, Selasa, 4 September 2018

Wawancara dengan Bapak H.Nurul Musyafak, Rabu, 5 September 2018

Wawancara dengan Bapak Amin Yahya, Kamis, 6 September 2018

Wawancara dengan Ibu Amel, Jumat, 7 September 2018.

Wawancara dengan Bapak Nur Huda, Sabtu, 8 September 2018

Wawancara dengan Ibu Rini, Senin, 10 September 2018

Wawancara dengan Ibu H. Susiana, Selasa, 11 September 2018

Wawancara dengan Bapak Joko, Rabu, 12 September 2018

Wawancara dengan Ibu Dewi, Kamis, 13 September 2018

Wawancara dengan Bapak Subagio, Jumat, 14 September 2018

Wawancara dengan Ibu Kastamah, Sabtu 15 September 2018

## **LAMPIRAN**

### **A. Daftar pertanyaan wawancara kepada Advisor Financial PT Axa Mandiri Financial Service Syariah Jepara, yaitu :**

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT Axa Mandiri Financial Service Syariah di Jepara?
2. Apa visi dan misi PT Axa Mandiri Financial Service Syariah?
3. Apa saja produk-produk yang ditawarkan perusahaan terhadap nasabah?
4. Bagaimana struktur organisasi pada PT Axa Mandiri Financial Service Syariah?
5. Ada berapa nasabah di kalinyamatan yang mengikuti asuransi Syariah di PT Axa Mandiri Financial Service Syariah Jepara?

### **B. Daftar pertanyaan wawancara kepada nasabah asuransi Syariah di PT Axa Mandiri Financial Service Syariah Jepara, yaitu :**

1. Bagaimana anda mengikuti asuransi Syariah di PT Axa Mandiri Financial Service Syariah Jepara?
2. Sejak kapan anda menjadi nasabah asuransi Syariah di PT Axa Mandiri Financial Service Syariah Jepara?
3. Bagaimana pendapat anda tentang asuransi syariah di kecamatan Kalinyamatan Jepara?
4. Bagaimana pendapat anda mengenai perkembangan asuransi Syariah di Kecamatan Kalinyamatan?
5. Bagaimana menurut anda produk-produk yang ditawarkan oleh PT Axa Mandiri Financial Service Syariah Jepara?
6. Bagaimana menurut anda konsep bagi hasil yang diberikan oleh PT Axa Mandiri Financial Service Syariah Jepara?
7. Bagaimana menurut anda prosedur pengklaiman yang diberikan PT Axa Mandiri Financial Service Syariah Jepara?

8. Bagaimana menurut anda pelayanan atau jasa yang diberikan oleh PT Axa Mandiri Financial Service Syariah Jepara?
9. Bagaimana menurut anda tentang daya tarik masyarakat pada asuransi Syariah di PT Axa Mandiri Financial Service Syariah Jepara?

**C. Daftar pertanyaan wawancara kepada petinggi kecamatan kalinyamatan, yaitu :**

1. Bagaimana sejarah berdirinya Kecamatan Kalinyamatan?
2. Bagaimana kondisi demografi di Kecamatan Kalinyamatan?
3. Berapa jumlah penduduk di Kecamatan Kalinyamatan?
4. Apa saja yang menjadi tradisi di Kecamatan Kalinyamatan?

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Farah Irsalina  
NIM : 1405026162  
Tempat Tanggal Lahir : Jepara, 30 September 1996  
Alamat Asal : Krasak RT 03/02 Kec. Pecangaan Kab. Jepara  
No. Hp : 085800691198  
Email : farahirsalina25@gmail.com

### **Latar Belakang Pendidikan**

Tahun 2001- 2002 TK Tarbiyatul Adhfa Jepara Lulus Tahun 2002  
Tahun 2002-2008 SDN 03 Margoyoso Jepara Lulus Tahun 2008  
Tahun 2008-2011 MTs Darul Ulum Purwogondo Jepara Lulus Tahun 2011  
Tahun 2011-2014 MAN 2 Kudus Lulus Tahun 2014  
Tahun 2014-2018 Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Walisongo Semarang Lulus Tahun 2018

### **Organisasi**

1. Sekretaris HMJ Ekonomi Islam periode 2016 dan Sekretaris DEMA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam periode 2017.

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 21 November 2018  
Penulis,

**Farah Irsalina**  
140526162