

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK TAKAFULINK SALAM
WAKAF DI PT. TAKAFUL KELUARGA RO AZ-ZAHRA CABANG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

IRA NUZPAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/ 1440 H**

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK TAKAFULINK SALAM
WAKAF DI PT. TAKAFUL KELUARGA RO AZ-ZAHRA CABANG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh:

IRA NUZPAH

NIM. 1501171357

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M / 1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ira Nuzpah

NIM : 1501171357

Tempat/Tgl. Lahir : Pelaihari, 23 September 1996

Jurusan : Asuransi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, April 2019

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



6000
RUPIAH

Ira Nuzpah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Persepsi Nasabah Terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin
Ditulis oleh : Ira Nuzpah
N I M : 1501171357
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Asuransi Syariah
Tahun Akademik : 2018/2019
Tempat dan tanggal lahir : Pelaihari, 23 September 1996
Alamat : Jl. Raya Tabanio Rt/Rw. 18/09 Kec. Takisung Kab. Tanah Laut

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, April 2019

Pembimbing I



Dra. Hj. Noorwahidah, M.Ag.
NIP. 196106251986032003

Pembimbing II



H. Abdul Gafur, Lc., M.A.
NIP. 198103022009011014

Mengetahui,
Ketua Program Studi Asuransi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Lutpi Sahid, S.H.I., M.S.I.
NIP. 198109212008011008

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Persepsi Nasabah Terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin", ditulis oleh Ira Nuzpah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 15 April 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (84,00)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

Tim Penguji	
Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. (Ketua)	
2. Dra. Hj. Noorwahidah, M.Ag. (Anggota)	
3. H. Abdul Gafur, Lc., MA. (Anggota)	
4. Lutpi Sahal., S.H.I., M.SI. (Anggota)	

ABSTRAK

Ira Nuzpah. 2019. *Persepsi Nasabah Terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra. Hj. Noorwahidah, M.Ag. (II) H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

Kata Kunci: Persepsi Nasabah, Takafulink Salam Wakaf, Takaful Keluarga.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keberadaan Produk Takafulink Salam Wakaf Takaful Keluarga yang merupakan Lembaga Keuangan non Bank sebagai lembaga asuransi yang murni syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah Takaful Keluarga Banjarmasin yang sudah bergabung dengan Lembaga Keuangan non Bank tersebut terhadap kondisi pengelolaan dan perkembangannya hingga saat ini, dan juga faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan menggunakan informan sebagai sumber data utama dan menggunakan teknik wawancara sebagai teknik dalam pengambilan data. Teknik pengolahan dan analisis data dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa, persepsi nasabah terhadap produk Takafulink Salam Wakaf adalah baik dalam hal tujuan yang berorientasi pada wakaf dan tabungan, keuntungan, keunggulan, pengelolaan dan kesesuaian dengan hukum syariah. Faktor yang mempengaruhinya terbagi dua yaitu internal dan eksternal, faktor internal antara lain, minat terhadap produk, kebutuhan akan jaminan dimasa yang akan datang, sedangkan faktor eksternal antara lain, keunggulan dari produk keuangan lainnya, perkembangan Takafulink Salam Wakaf yang semakin membaik, keuntungan halal yang dijanjikan, penjelasan yang baik didapat dari para *agency* dan nasabah lain yang telah menggunakan Takafulink Salam Wakaf, serta adanya ketentuan hukum pasti yang mengatur dan menjamin transaksi keuangan Takafulink Salam Wakaf yang sesuai dengan Fatwa DSN-MUI tahun 2016 tentang Wakaf Manfaat Asuransi dan Manfaat Investasi pada Asuransi Syariah.

MOTTO

“Man sara ala darbi washala”

Siapa yang menapaki jalan pasti akan sampai tujuan

“Inti dari kebahagiaan bukanlah prestasi tapi proses dan perjalanan itu sendiri”

PERSEMBAHAN

Yang pertama rasa syukur yang tidak pernah berhenti kepada Allah Swt. Shalawat serta salam yang tak pernah lupa pula terlimpahkan keharibaan Rasulullah, Nabi Muhammad Saw., karena berkah limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya yang telah membekali ilmu yang bermanfaat, atas karunia serta kemudahan yang diberikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Teruntuk kedua orang tua saya yang sangat berarti dalam hidup dan rasa terima kasih yang tak pernah terhingga ku persembahkan karya ini kepada Bapak dan Mama yang selalu menyertai memberikan doa, mendidik, menasihati, memotivasi, dan yang telah banyak berjuang untuk saya, serta semangat dan kasih sayang yang tulus dan tiada ternilai besarnya, segala dukungan dan cinta kasih yang tak terhingga yang tidak mungkin dapat membalasnya hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan cinta dan persembahan, semoga selalu diberikan kesehatan, dirahmati dan selalu dalam lindungan Allah Swt. teruntuk saudara saya kakak, adik dan seluruh keluarga yang terus berada disamping saya yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa yang tidak pernah ternilai harganya.

Teruntuk seluruh dosen pembimbing, penguji, pengajar dan guru-guru sekolah saya yang telah memberikan ilmu, dan membuka pikiran untuk menembus pengetahuan mengenai banyak hal untuk dipelajari. Semoga apa yang kalian berikan dibalas oleh Allah Swt dengan sebaik-baiknya pahala.

Teruntuk kawan-kawan dan sahabat-sahabat seperjuangan, yang telah banyak membantu dan selalu memberikan motivasi dan semangat, memberi kesan dan kenangan yang tak pernah terlupakan. Semoga jarak dan waktu bukan menjadi pengahalang untuk menjalin silaturahmi.

Semoga Allah Swt senantiasa mencurahkan rahmat, kasih sayang dan keridhaan-Nya untuk kita semua. Amin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta'	T	te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Ža	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	er
ز	Zāi	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shād	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Thā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zhā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	...'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	we
ه	Ha'	H	ha
ء	Hamzah	...`	apostrof
ي	Ya'	Y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-quduus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jaami'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamiilah</i>
-----------------	---------	--------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	a
◌ِ	Kasrah	ditulis	i
◌ُ	Dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant } iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	ā <i>k āmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	ā <i>sh ālla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	i <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	û <i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zil-autad</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين. والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا ومولانا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

2. Bapak Lutpi Sahal, S.H.I., M.SI., dan Bapak Hanief Monady, S.Th.I.,M.Ag., selaku ketua dan sekretaris program studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dra. Hj. Noorwahidah, M.Ag., selaku pembimbing I dan Bapak H. Abdul Gafur, Lc., M.A. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan, serta koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama perkuliahan sampai menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini.
5. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, beserta seluruh Staf yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pimpinan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin beserta staff admin yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh informan yang telah bersedia memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Semua pihak yang telah membantu.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, April 2019

Penulis,

(Ira Nuzpah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kajian Pustaka.....	9
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II PERSEPSI NASABAH DAN PRODUK TAKAFULINK SALAM WAKAF	13
A. Persepsi	13
1. Pengertian Persepsi	13
2. Macam-macam Persepsi.....	14
3. Faktor-faktor yang Berperan dalam Persepsi.....	15
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	16
5. Proses Terjadinya Persepsi.....	18
B. Nasabah.....	19
1. Pengertian Nasabah.....	19

2.	Kepuasan Nasabah dan Faktor yang Mempengaruhi.....	20
3.	Cara Mengukur Kepuasan Nasabah.....	22
4.	Keputusan Menjadi Nasabah.....	24
5.	Memudahkan Nasabah dalam Perspektif Islam.....	25
C.	Takafulink Salam Wakaf.....	26
1.	Pengertian Takafulink Salam Wakaf.....	26
2.	Manfaat Takafulink Salam Wakaf.....	26
3.	Mekanisme Pengelolaan Takafulink Salam Wakaf.....	28
4.	Landasan Hukum Takafulink Salam Wakaf.....	29
5.	Ketentuan Khusus Takafulink Salam Wakaf.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		31
A.	Jenis, Pendekatan dan Lokasi Penelitian.....	31
B.	Subjek dan Objek Penelitian.....	32
C.	Data dan Sumber Data.....	33
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
E.	Teknik Analisis Data.....	35
F.	Tahapan Penelitian.....	37
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....		39
A.	Gambaran Umum PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin	39
B.	Penyajian Data.....	58
C.	Analisis Data.....	70
BAB V PENUTUP.....		79
A.	Simpulan.....	79
B.	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin	46
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Matriks Persepsi Nasabah Terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin.....	77
-----------	---	----