

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin

1. Sejarah Singkat PT. Asuransi Takaful Keluarga

Berawal dari sebuah kepedulian yang tulus, beberapa pihak bersepakat untuk membangun perekonomian sejarah syariah di Indonesia. Atas prakarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui yayasan Abdi Bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa Pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB), Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) mendirikan PT. Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 Februari 1994, sebagai perusahaan perintis pengembangan Asuransi Syariah di Indonesia.

Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia. Takaful keluarga diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Guna melengkapi layanan pada sektor asuransi kerugian, PT. Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) didirikan sebagai anak perusahaan Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. B.J. Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI, dan

mulai beroperasi pada 2 Juni 1995. Sejak saat itu, Takaful Keluarga dan Takaful Umum berkembang menjadi salah satu asuransi syariah terkemuka di Indonesia.

Dalam perkembangannya, pada tahun 1997, STMB menjadi salah satu pemegang saham melalui penempatan modalnya dan mencapai nilai yang signifikan pada tahun 2004. Komitmen STMB untuk terus memperbesar Takaful Indoensia juga dibuktikan dengan setoran modal langsung di PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tahun 2009. Selanjutnya pada tahun 2000 Permodalan Nasional Madani (PNM) turut memperkuat struktur modal perusahaan, kemudian diikuti oleh Islamic Development Bank (IDB) pada tahun 2004.

Komitmen PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk terus meningkatkan kualitas sekaligus menjaga konsisten layanan kepada masyarakat ditunjukkan dengan diperolehnya sertifikat ISO 9001: 2008, sebagai standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia.

Kemajuan Asuransi Takaful Keluarga pada bidang asuransi syariah terbukti dengan diperolehnya penghargaan dari berbagai pihak, di antaranya dari Majalah Media Asuransi, Infobank, Investor, dan lain-lain. Terakhir, dalam acara Islamic Finance Award Takaful Keluarga memperoleh predikat 3rd Rank The Best Islamic Life Insurance.

Takaful Indonesia adalah lembaga keuangan yang konsisten menjalankan transaksi secara Islami. Operasional Perusahaan dilaksanakan atas dasar prinsip-prinsip syariah yang bertujuan memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik bagi masyarakat Indonesia. Sebagai perusahaan, Takaful akan berusaha dan berkembang untuk menjadi perusahaan terkemuka.

PT. Asuransi Takaful mempunyai wilayah kerja diseluruh provinsi seperti Banda Aceh, Lhoksumawe, Medan, Pekanbaru, Padang, Palembang, Lampung, DKI Jakarta, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Timur, Tangerang, Bekasi, Depok, Bogor, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Malang, Solo, Bandung, Cirebon, Batam, Bali, Samarinda, Balikpapan, Banjarmasin, Bontang, Pontianak, Makasar, dan Kendari.

Kini, seiring dengan perkembangan bisnis syariah yang semakin maju, Asuransi Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat sehingga mampu berperan dalam menguatkan simpul-simpul pembangunan ekonomi syariah, demi masa depan Indonesia yang gemilang. Dengan semakin berkembangnya Asuransi Takaful Keluarga di Jakarta, maka menurut para pengurus untuk memberikan cabang di beberapa daerah dan salah satunya di Banjarmasin, karena di Banjarmasin dapat memberikan peluang untuk mengembangkan usaha tersebut. Karena itu, perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga mendirikan cabang di Banjarmasin. PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Banjarmasin tersebut sekarang berkantor di Jl. Gatot Subroto No. 10 G Lt. 2 Samping Acer Center Dekat Badan Pusat Statistika Kota Banjarmasin.

Perusahaan Takaful Umum Banjarmasin merupakan salah satu anak perusahaan cabang dari Graha Takaful Indonesia. Awal mula peroperasi di Banjarmasin pada tanggal 16 Agustus 1996. Selama beroperasi di Banjarmasin perusahaan Takaful mengalami beberapa kali perpindahan tempat. Pertama kali didirikan perusahaan Takaful Umum Banjarmasin beroperasi di Jl. Achmad Yani

km 6 No. 547 Banjarmasin, setelah lima tahun kemudian pindah kantor di Jl. Achmad Yani km 5,7 No. 11 Banjarmasin, kemudian pada tahun 2005 perusahaan Takaful Umum Banjarmasin menempati kantor di Jl. Achmad Yani km 3 No. 126 F Banjarmasin. Dan setelah itu Gerai Takaful Keluarga yang juga merupakan anak perusahaan dari Graha Takaful Indonesia yang bertempat di Jl. Raya Sultan Adam Ruko 3 seberang Masjid Ar-Rahim Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin.

2. Profil PT. Asuransi Takaful Keluarga

Asuransi Takaful Keluarga bertekad memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam perencanaan keuangan dan pengelolaan risiko bagi umat dengan menawarkan jasa Takaful dan keuangan syariah yang dikelola secara amanah dan profesional. Asuransi Takaful Keluarga mengajak kita bermuamalah secara syariah sebagai mana yang diperintahkan Allah SWT agar berislam secara utuh.

PT. Asuransi Takaful merupakan asuransi yang berbasis syariah pertama di Indonesia (*full sharia*), memiliki Dewan Pengawas Syariah yang kompeten mengawasi mekanisme dan operasional serta produk-produk yang dikeluarkan PT. Asuransi Takaful Keluarga, tersebar di seluruh wilayah Indonesia, memiliki jaringan Takaful Internasional, serta dipercaya menjadi mitra beberapa perusahaan.

Sebagai bukti bahwa PT. Asuransi Takaful Keluarga ini beroperasi dengan prinsip syariah dan profesional, perusahaan ini telah mendapatkan sertifikat:

- a. MUI Award sebagai Asuransi Syariah terbaik.
- b. ISO 9001:2000.

Berbagai penghargaan diantaranya:

- a. Best Performance Syariah dari Majalah Investor Tahun 2006.
- b. Asuransi Jiwa Terbaik dari Majalah Infobank Tahun 2006.
- c. The Best Risk Management Islamic Life Insurance dari Karim Businnes Consulting.
- d. Asuransi Jiwa Syariah Terbaik dari Majalah Investor Tahun 2006.
- e. Asuransi Jiwa Syariah Terbaik dari Majalah Investor Tahun 2007.
- f. Top Of Mind Islamic Insurance dari Karim Businnes Consulting Tahun 2008.

Sekitar 130 perusahaan asuransi, terdiri dari Asuransi Jiwa, Asuransi Umum, dan Reasuransi, memenuhi persyaratan untuk masuk menjadi asuransi terbaik “*Best Insurance*” versi Media Asuransi. Beberapa persyaratan tersebut antara lain perolehan laba selama dua tahun berturut-turut, *risk based capital* (RBC) minimal 120% (khusus untuk asuransi syariah risiko pencapaian *solvabilitas* minimal 5%), serta publikasi laporan keuangan paling lambat 30 April 2012. Data tersebutlah yang diolah oleh Lembaga Riset Media Asuransi (LRMA) berdasarkan rasio-rasio keuangan yang disetujui oleh Dewan Juri yang terdiri dari ketua umum asosiasi dan tokoh asuransi Indonesia.

Termasuk dalam perusahaan penerima “*Best Insurance 2012*” adalah dua perusahaan asuransi syariah murni, PT. Asuransi Takaful Keluarga di kelompok *ekuitas* Rp 100.000.000.000,00 sampai Rp 250.000.000.000,00. Dan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin di kelompok *ekuitas* Rp 100.000.000.000,00 kebawah.

3. Visi-Misi Takaful Keluarga

a. Visi Takaful

Menjadi Role Mandiri Bisnis Syariah di Indonesia dengan Profesional, Amanah dan Memberikan Manfaat bagi Masyarakat.

b. Misi Takaful

- 1) Menjadikan Asuransi Takaful Keluarga sebagai Perusahaan Jiwa terbaik di Indonesia.
- 2) Menjadikan Sumber Daya Manusia sebagai salah satu aset bagi pertumbuhan perusahaan.
- 3) Memberikan pelayanan yang terbaik dengan dukungan teknologi.

4. Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga

Dalam rangka pengelolaan suatu perusahaan agar berjalan dengan baik dan lancar diperlukan suatu struktur organisasi yang tepat sesuai dengan besar kecilnya perusahaan yang merupakan tempat bagi manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan agar dapat diketahui garis-garis tanggung jawab dan fungsi dari masing-masing bagian yang telah dibentuk.

Adapun struktur organisasi yang dimiliki PT. Takaful Keluarga Banjarmasin dalam mengorganisasikan setiap bagian yang ada dalam struktur organisasi adalah sebagai berikut:

a. Dewan Pengawas Syariah:

Ketua	: KH. Slamet Effendy Yusuf
Anggota	: KH. Muhyidin Junaidi
Anggota	: H. Muhammad Faisal Muchtar, Lc. MA

b. Dewan Komisaris:

Komisaris Utama : Dato' Mohammed Hasaan Md. Kamil

Komisaris Independen : Tri Djoko Santoso

Komisaris : Imran Nahar

Komisaris : Mahadzir Azizan

c. Dewan Direksi

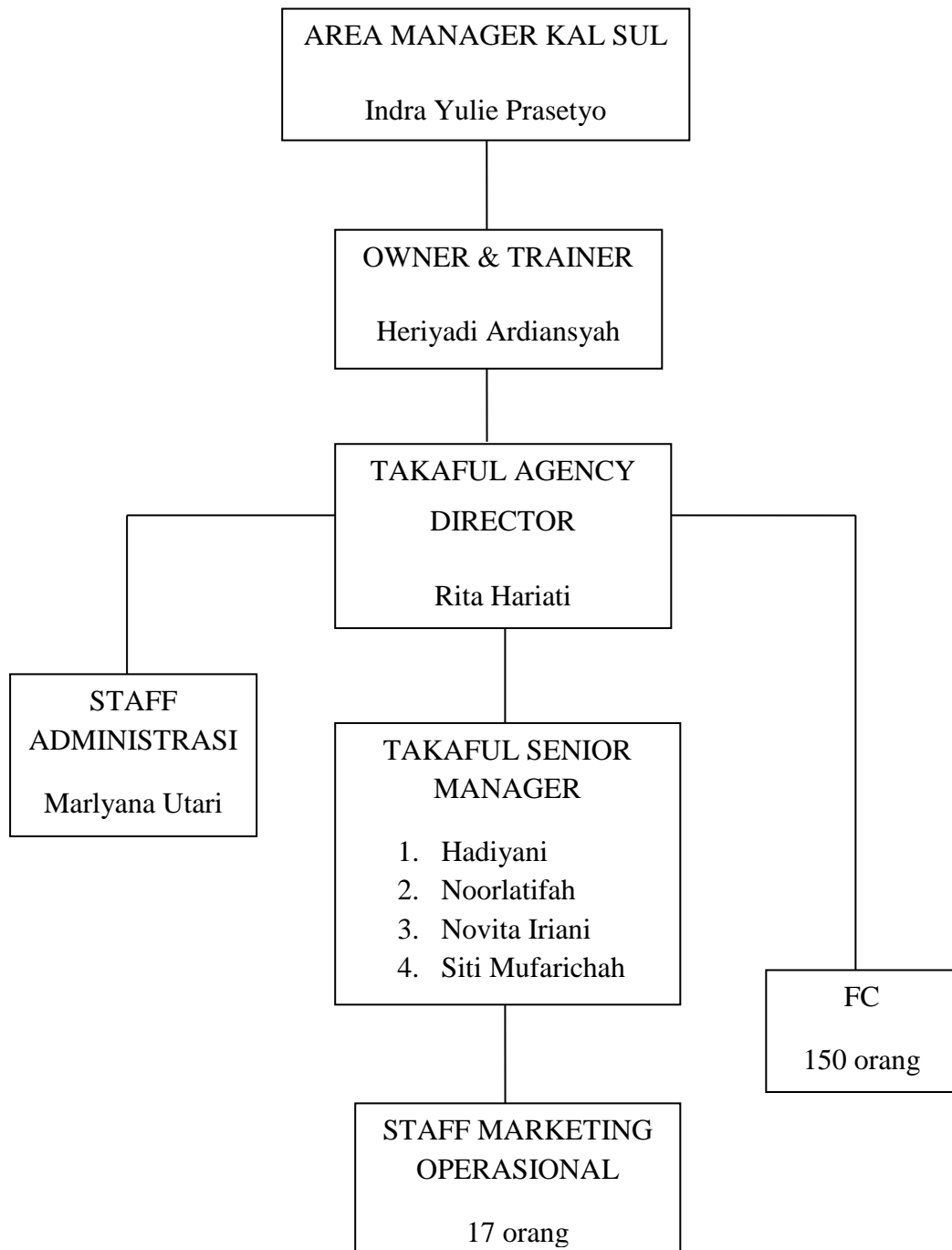
Direktur Utama : Arfandi Arief

Direktur Operasional : Yurivanno Gani

Direktur Keuangan : Hadi Sulistia

STRUKTUR ORGANISASI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA RO AZ-
ZAHRA CABANG BANJARMASIN

Gambar 4.1



Sumber: PT. Asuransi Takaful Keluarga (RO Az-Zahra Banjarmasin)

5. Job Description

a. *Regional Manager Marketing* (RM) Area Kalimantan-Sulawesi

Bertugas sebagai koordinator para mitra kerja dengan kantor pusat.

b. G.A. *Owner* Banjarmasin

G.A *Owner* adalah pemilik perusahaan Takaful Keluarga yang memiliki tugas mengaudit perusahaan Takaful Keluarga Banjarmasin.

c. Direktur/Pimpinan

- 1) Bertanggung jawab atas segala keperluan yang berhubungan dengan PT. Asuransi Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Agency.
- 2) Mengatur dan memberikan arahan kepada agen dan staf yang ada di Ro Az-Zahra Agency.
- 3) Membayar iuran atau menanggung semua biaya perusahaan, sewa bangunan, menyediakan peralatan kantor, serta membayar gaji staf yang bekerja di kantor.

d. Marketing/Agen

- 1) Mencari dan menjelaskan tentang produk takaful kepada nasabah.
- 2) Bertanggung jawab atas segala yang berhubungan dengan nasabah takaful.
- 3) Mencari market atau pasar yang lebih potensial.

e. *Takaful Sales Manager* (TSM) Banjarmasin.

Takaful Sales Manager memiliki tugas mencari nasabah, handle nasabah, menjaga nasabah agar tidak berpindah ke Asuransi lain, menjaga hubungan baik dengan nasabah (menelpon, silaturahmi), membuat janji dengan

calon nasabah serta berunding dengan rekan-rekan tentang rencana tempat-tempat yang akan didatangi.

f. Administrasi

- 1) Melayani keperluan dan menangani klaim terkait nasabah.
- 2) Membuat ilustrasi dan yang berhubungan dengan pembuatan polis nasabah.
- 3) Menerima uang setoran dari nasabah dan penyetoran uang terkumpul ke bank.
- 4) Menghubungi nasabah yang masa jatuh tempo sudah mau berakhir.
- 5) Mengirim berkas-berkas aplikasi baru yang sudah jadi ke kantor pusat.

6. Produk PT. Takaful Keluarga

Jenis Asuransi Syariah Takaful Keluarga meliputi:

- a. Takaful Berencana adalah program yang dipergunakan bagi yang bermaksud menyiapkan dana, baik sebagai bekal persiapan untuk hari tua maupun untuk ahli warisnya.
- b. Takaful Pembiayaan adalah program yang dipergunakan sebagai jaminan jaminan pelunasan sisa utang bagi seseorang yang mempunyai pinjaman apabila suatu saat terjadi musibah kematian.
- c. Takaful Pendidikan adalah program yang dipergunakan bagi seseorang yang bermaksud menyiapkan dana untuk masa depan pendidikan putra-putrinya.

- d. Takaful Dana Haji adalah program yang dipergunakan bagi seseorang yang bermaksud untuk menyiapkan dana ibadah haji.
- e. Takaful Berjangka adalah program yang dipergunakan bagi perusahaan/lembaga yang bermaksud menyiapkan dana untuk ahli waris karyawan/anggota apabila terjadi musibah kematian.
- f. Takaful Kesehatan adalah program yang dipergunakan bagi keluarga/perusahaan yang bermaksud menyiapkan dana kesehatan untuk anggota keluarga/karyawannya.
- g. Selain takaful yang disebutkan di atas ada takaful tambahan berupa Takafulink yaitu produk takaful investasi menguntungkan yang dikelola secara syariah dengan program asuransi yang optimal, sedangkan Takaful Wakaf yaitu produk takaful bagi yang merencanakan pengumpulan dana sebagai dana wakaf. kedua produk ini masuk dalam Asuransi takaful Keluarga karena berhubungan dengan jiwa seorang peserta.

Dari ke semua produk yang sudah disebutkan dan dikelompokkan menurut jenisnya, masih ada lagi produk tambahan berupa Takaful Falah, yaitu produk yang dirancang khusus bagi peserta yang menginginkan manfaat asuransi secara menyeluruh. Takafulink Link 'Aliah adalah produk-produk yang dirancang untuk investasi optimal dengan jenis investasi campuran melalui sistem pengelolaan syariah dan yang terakhir berupa Takaful Safari adalah produk takaful untuk perlindungan jiwa karena kecelakaan baik dalam kendaraan umum maupun

kendaraan pribadi atau diluar kendaraan umum maupun pribadi dengan peserta dalam keadaan sakit di rumah sakit maupun meninggal dunia.

Berikut beberapa produk Takafulink Salam Wakaf Takaful Keluarga:

a. Takafulink Salam

Program asuransi jiwa berbasis Unit Link yang memberikan proteksi dan hasil investasi yang optimal.

1) Keunggulan Takafulink Salam

a) Takafulink Salam memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga usia 70 tahun dengan manfaat santunan yang bisa disesuaikan untuk mendapatkan yang terbaik bagi keluarga tercinta.

b) Takafulink Salam memberikan manfaat perluasan perlindungan tambahan tanpa perlu membayar, diantaranya:

(1) Asuransi tambahan penyakit kritis (perlindungan terhadap 49) jenis penyakit kritis.

(2) Asuransi tambahan kecelakaan diri/PA (perlindungan terhadap risiko meninggal dunia karena kecelakaan).

(3) Asuransi tambahan TPD (perlindungan terhadap cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan).

(4) Asuransi manfaat tunai harian rawat inap (perlindungan terhadap risiko kesehatan bila harus menjalani rawat inap di rumah sakit).

2) Keuntungan Takafulink Salam

- a) Dapat dimiliki oleh nasabah atau keluarga dimulai sejak usia 30 hari sampai 65 tahun dengan usia pemegang polis mulai dari 17 tahun.
- b) Nasabah bisa memilih masa pembayaran kontribusi sesuai dengan kemampuan nasabah dan pastikan nasabah membayar kontribusi secara teratur. Semakin lama nasabah membayar kontribusi maka semakin besar hasil investasi yang nasabah dapatkan.
- c) Kontribusi yang terjangkau dapat dibayar secara tahunan, semesteran, triwulan, bulanan, dan sekaligus, dan nasabah dapat mengkombinasikannya dengan Top UP berkala untuk menambah dana investasi nasabah.
- d) Top Up unreguler dapat nasabah lakukan kapan saja untuk meningkatkan dana investasi nasabah.
- e) Gratis biaya administrasi selama 12 bulan pertama.
- f) Nasabah dapat melakukan pengalihan dan penarikan dana kapan saja.
- g) Nasabah dapat melakukan cuti premi (*premium holiday* setelah tahun ke 5).
- h) Nasabah akan menerima laporan transaksi atas hasil investasi minimal satu kali dalam setahun.
- i) Hak bebas lihat selama 14 hari sejak polis diterima.

3) Benefit yang akan diperoleh

- a) Manfaat hidup, akan dibayarkan dana investasi sebesar nilai aktiva bersih sesuai dengan jumlah nilai unit yang dimiliki peserta.
- b) Jika terjadi risiko meninggal, peserta mengalami musibah pada periode akad, maka ahli waris atau yang ditunjuk akan menerima manfaat takaful dan dana investasi.

4) Line Condition

Apabila peserta meninggal dunia di bawah usia 5 tahun, maka manfaat takaful yang diberikan adalah:

- a) Usia kurang dari 2 tahun, 20% dari manfaat takaful.
- b) Usia lebih besar sama dengan 2 tahun dan kurang dari 3 tahun, 40% dari manfaat takaful.
- c) Usia lebih besar sama dengan 3 tahun dan kurang dari 4 tahun, 60% dari manfaat takaful.
- d) Usia lebih besar sama dengan 4 tahun dari 5 tahun, 80% dari manfaat takaful.
- e) Usia lebih besar sama dengan 5 tahun, 100% dari manfaat takaful.

b. Takaful Dana Pendidikan

Produk ini ditujukan kepada orang tua yang merencanakan dana pendidikan untuk putra putrinya sampai sarjana, yaitu Fulnadi (Takaful Dana Pendidikan) segmen pasar terbuka untuk semua golongan.

Program asuransi untuk perorangan bermaksud menyediakan dana pendidikan, untuk cita-cita buah hati yang didambakan. Manfaat asuransi dana pendidikan tersebut, antara lain:

- 1) Jika peserta panjang umur sampai akhir perjanjian anak sebagai penerima hibah mendapatkan:
 - a) Tahapan saat masuk (TK, SD, SMP, SMA, PT) dan beasiswa selama 4 tahun di perguruan tinggi.
 - b) Jika tahapan yang jatuh tempo tidak diambil, akan diinvestasikan dan akan menambah beasiswa pada saat perguruan tinggi.
- 2) Jika peserta mengundurkan diri sebelum masa perjanjian berakhir peserta mendapatkan:

Nilai Tunai, seluruh dana di rekening tabungan peserta yang berasal dari saldo tabungan dan bagian keuntungan atas hasil investasinya (*Mudharabah*).
- 3) Jika anak sebagai penerima hibah meninggal sebelum seluruh tahapan diterima, peserta / ahli waris mendapatkan:

Nilai Tunai, santunan sebesar 10% manfaat Takaful awal (premi tahunan x masa perjanjian).
- 4) Jika peserta mengalami musibah dalam masa perjanjian polis bebas premi, ahli waris mendapatkan:

- a) Santunan sebesar 50% Manfaat Takaful Awal (jika meninggal karena sakit atau cacat tetap total karena kecelakaan) atau 100%.
- b) Manfaat Takaful Awal (jika meninggal karena kecelakaan).
- c) Nilai Tunai
- d) Anak sebagai penerima hibah, mendapatkan:
 - (1) Tahapan saat masuk (TK, SD, SMP, SMA, PT)
 - (2) Beasiswa setiap tahun sejak peserta mengalami musibah sampai dengan 4 tahun di perguruan tinggi.
 - (3) Jika setelah masa perjanjian berakhir dan masih dalam pemberian beasiswa di perguruan tinggi peserta mengalami musibah:
 - (a) Meninggal karena sakit atau cacat tetap total karena kecelakaan, ahli warisnya akan menerima nilai tunai.
 - (b) Meninggal karena kecelakaan, ahli warisnya akan menerima nilai tunai dan santunan sebesar 50%.
 - (c) Penerima hibah akan tetap menerima beasiswa sampai yang bersangkutan 4 tahun di perguruan tinggi.

c. Takafulink Salam Cendikia

Takafulink Salam Cendikia merupakan produk investasi murni syariah, sahabat setia sang orang tua, yang memberikan manfaat dana pendidikan dan perlindungan yang optimal bagi anda dan keluarga tercinta. Manfaat Takafulink Salam Cendikia antara lain sebagai berikut:

1) Menyediakan dana pendidikan

Takafulink Salam Cendikia menyediakan manfaat dana pendidikan mulai dari TK hingga perguruan tinggi.

2) Memberikan Perlindungan Asuransi

a) Peserta (Anak)

Memberikan manfaat perlindungan asuransi kepada anak sebagai peserta sejak usia 30 hari dengan manfaat santunan yang sesuai dengan kebutuhan.

Memberikan manfaat tambahan bagi peserta:

(1) *Personal Accident*, asuransi tambahan kecelakaan diri (perlindungan terhadap risiko meninggal dunia karena kecelakaan).

(2) *Cash Plan*, asuransi manfaat tunai harian rawat inap (perlindungan terhadap risiko kesehatan bila harus menjalani rawat inap di rumah sakit).

b) Payor (Pemegang Polis)

Memberikan manfaat bebas kontribusi bagi pemegang polis:

(1) *Payor Term* jika pemegang polis meninggal.

(2) *Payor TPD (Total Permanent Disease)* jika pemegang polis menderita cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan.

Memberikan manfaat tambahan pembebasan premi bagi pemegang polis, *Payor Term (Critical Illness)* jika pemegang polis terdiagnosa salah satu dari 29 penyakit kritis.

d. Takafulink Salam Community

1) Manfaat Takaful

- a) Manfaat hidup: Akan dibayarkan dana investasi sebesar nilai aktiva bersih sesuai dengan jumlah unit yang dimiliki oleh peserta.
- b) Manfaat meninggal: Jika peserta meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli waris atau yang ditunjuk akan menerima manfaat sebesar dana santunan al-khairat.
- c) Cacat tetap total: Jika peserta mengalami cacat tetap total sebelum mencapai usia 60 tahun, maka peserta akan menerima manfaat sebesar dana santunan cacat tetap total.
- d) Ketentuan lebih rinci dan mengikat tercantum dalam polis Takafulink Salam Comunity.

2) Masa perjanjian, dalam masa perjanjian adalah selama 5 tahun sampai maksimum usia peserta 65 tahun atau sesuai dengan usia pensiun.

3) Masa pembayaran premi

4) Masa pembayaran premi sesuai dengan masa perjanjian dan sampai maksimum usia 65 tahun.

e. Produk Takafulink Salam Ziarah Baitullah

Produk Takafulink Salam Ziarah baitullah adalah program Asuransi Jiwa berbasis *Unit Link* yang memberikan manfaat Takaful Dasar atau dana investasi kepada peserta atau yang berhak (ahli waris atau yang ditunjuk), dimana dana

tersebut digunakan untuk melakukan perjalanan ibadah atau peruntukan lain sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dalam polis. Keunggulan Takafulink Salam Ziarah Baitullah sebagai berikut:

1) Manfaat Perlindungan Jiwa Maksimal

- a) Takafulink Salam Ziarah Baitullah memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga usia 70 tahun dengan manfaat santunan yang bisa disesuaikan untuk mendapatkan yang terbaik bagi keluarga tercinta.
- b) Takafulink Salam Ziarah Baitullah memberikan manfaat perluasan perlindungan tambahan tanpa perlu membayar, di antaranya:
 - (1) Asuransi tambahan penyakit kritis (perlindungan terhadap 49 penyakit kritis).
 - (2) Asuransi tambahan kecelakaan diri/PA (perlindungan terhadap risiko meninggal dunia karena kecelakaan).
 - (3) Asuransi tambahan TPD (perlindungan terhadap cacat tetap total akibat penyakit kecelakaan).
 - (4) Asuransi manfaat tunai rawat inap (perlindungan terhadap risiko kesehatan bila harus menjalani rawat inap di rumah sakit).

- 2) Takafulink Salam Ziarah Baitullah juga memberikan manfaat bebas premi, seperti:
- a) Asuransi tambahan *Payor Term* (manfaat yang memberikan pembebasan premi) jika pemegang polis meninggal dunia.
 - b) Asuransi tambahan *Payor CI* (manfaat yang memberikan pembebasan premi jika pemegang polis terdiagnosa salah satu dari 49 penyakit kritis).
 - c) Asuransi tambahan *Payor TPD* (manfaat yang memberikan pembebasan premi jika pemegang polis menderita cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan).

B. Penyajian Data

Pada bab ini akan disajikan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan dalam penelitian ini. Dalam laporan hasil penelitian ini, penulis akan menguraikan pendapat masing-masing informan berdasarkan beberapa poin yang ditanyakan dan ingin digali dalam penelitian ini.

Berikut ini akan disajikan keseluruhan hasil dari wawancara yang penulis lakukan terhadap 7 orang informan dalam penelitian sesuai dengan rumusan masalahnya. Persepsi Nasabah Terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya, sebagai berikut:

Informan Pertama:

Nama : Marlyana Utari
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : SMA
Pekerjaan : Admin Takaful Keluarga Banjarmasin
Alamat : Jl. Masjid Jami Gg. Masjid 1 Rt. 07

1. Persepsi Nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf

Informan sudah bergabung dengan PT. Takaful Keluarga kurang lebih selama 3 tahun, hanya saja informan belum mengambil produk Takafulink Salam Wakaf yang ada pada Takaful Keluarga. Namun informan sudah banyak mengetahui tentang Takafulink Salam Wakaf dari para agen. Menurut persepsi informan Takafulink Salam Wakaf itu sangat bagus, produk tersebut adalah menabung jangka panjang untuk menyumbangkan sebagian dana tabungan tersebut. Untuk menyumbangkan sebagian harta atau wakaf itu memerlukan biaya yang besar jadi untuk mempermudahnya dengan cara ikut asuransi tapi dengan jangka waktu yang panjang. Setelah selesai menabung atau pembayarannya itu yang nanti dana tabungannya bisa langsung untuk diwakafkan ditempat yang ingin diberikan wakaf. Selama masa perjanjian asuransi kita mendapatkan manfaat yaitu misalkan meninggal. Keunggulan produk Takafulink Salam Wakaf di bandingkan dengan produk lain adalah hasil investasi dari produk ini untuk di nikmati dan di pakai oleh orang lain tetapi kita sendiri pun mendapatkan pahala

atau amal jariah yang terus mengalir walaupun sudah meninggal karena dana tersebut bermanfaat bagi orang lain.

Ketentuan-ketentuan produk Takafulink Salam Wakaf sudah tertulis jelas di polisnya tersebut dan ini sudah sesuai dengan syariat Islam, kalau tidak sesuai tidak mungkin dikeluarkan dan ditetapkan oleh MUI. Produk ini sangat terpercaya, untuk alokasi tabungannya yang untuk perusahaan atau *nazir* itu 25% dan untuk dana wakafnya itu minimal 10%. Berwakaf itu menyumbangkan sebagian harta, bagi sebagian orang itu berat dan hanya orang-orang tertentu saja yang memilih produk ini, tetapi ada kemudahannya dalam produk ini dengan menabung secara perbulan walaupun dengan waktu yang cukup lama tapi setidaknya ada dana yang terkumpul dengan premi yang murah 300.000,00/bulan atau 10.000,00/hari dengan mudahnya bisa menyumbang atau mewakafkan dana tersebut yang nantinya akan jadi amal jariah yang terus mengalir di akhirat kelak.

2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah

Faktor yang mempengaruhinya ialah faktor eksternal yaitu melalui penjelasan dari para agen dan sering mengikuti training yang diadakan oleh pihak Takaful Keluarga Banjarmasin tentang produk Takafulink Salam Wakaf. Produk ini dapat memudahkan seseorang yang ingin berwakaf dengan cara menabung atau membayar premi perbulan dan memberikan manfaat yang besar di kemudian hari untuk orang lain.

Informan Kedua:

Nama : Abdul Muthalib
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan : Pondok Pesantren
Pekerjaan : Guru TPA
Alamat : Jl. Prona 1 Gg. Mayasari II Pemurus Baru Banjarmasin

1. Persepsi Nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf

Informan baru saja bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Banjarmasin sekitar 6 bulan. Menurut persepsi informan Takafulink Salam Wakaf itu produk yang sangat bagus, yang mana merupakan dana tabungan berbasis syariah yang bisa diwakafkan untuk yayasan atau lain sebagainya yang digunakan oleh orang banyak, namun tidak bisa diambil sebelum waktu yang di tentukan sesuai dengan perjanjian awal. Dengan cara menabung sebesar 300.000,00 perbulan yang nanti hasilnya minimal 10% untuk yayasan atau lembaga yang ingin diberikan wakaf tersebut. Ketentuan-ketentuan yang ditetapkan Islam dalam pengelolaan Takafulink Salam Wakaf sudah sesuai dengan syariat Islam karena menggunakan akad *Mudharabah* atau bagi hasil, dan Takaful Keluarga adalah Lembaga Keuangan yang murni syariah yang ada di Indonesia. Keuntungan dan manfaatnya sendiri untuk orang banyak dan tidak boleh di ambil untuk pribadi, maksudnya manfaatnya tersebut digunakan untuk orang banyak untuk orang umum contohnya saja pembangunan musholla untuk sholat, pembangunan sekolah atau TPA untuk belajar mengaji atau belajar tentang masalah sholat dan lain sebagainya, dan bagi

yang berwakaf pun mendapatkan pahala yang terus mengalir walaupun sudah meninggal dunia.

2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah

Faktor yang mempengaruhinya ialah faktor eksternal yaitu dengan penjelasan dari agen Takaful Keluarga Banjarmasin dan teman-teman yang menyarankan untuk ikhtiar di masa yang akan datang dan manfaatnya pun bisa digunakan untuk yayasan atau lembaga lainnya yang ingin diberikan wakaf. Takafulink Salam Wakaf mendapatkan 2 keuntungan yaitu menabung sambil beramal. Memudahkan orang-orang yang ingin berwakaf dengan cara yaitu dengan menabung perbulan dalam jangka waktu yang panjang. Takaful Keluarga salah satu perusahaan yang dapat dipercaya karena terbukti murni syariah, tidak ada unsur bunga yang mengandung riba. Untuk memberikan wakaf kepada tempat yayasan/sekolah TPA yang dibimbingnya selama ini.

Informan Ketiga:

Nama : Siti Mufarichah
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : S-1
Pekerjaan : Sales Manager PT. Asuransi Takaful Keluarga
Alamat : Komplek Niaga Residence, Jln. Niagara Utama No. 5

1. Persepsi Nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf

Informan sudah lumayan lama bergabung dengan Takaful Keluarga Banjarmasin, selain sebagai Sales Manager PT. Asuransi Takaful Keluarga tetapi juga sebagai nasabah produk Takafulink Salam Wakaf. Menurut persepsi Informan tentang produk Takafulink Salam Wakaf itu salah satu produk yang bagus yaitu keinginan berwakaf yang dimulai dengan menabung terlebih dahulu, menabung jangka panjang untuk menyumbangkan sebagian dana tabungan tersebut. Untuk berwakaf itu sendiri memerlukan biaya yang besar dan oleh karena itulah menabung melalui asuransi dapat sekaligus bisa ikut berwakaf. Pengelolaan produk Takafulink Salam Wakaf yang ada pada Takaful Keluarga Banjarmasin sudah sesuai dengan syariat Islam terbukti dengan akad untuk wakafnya melalui PT. Takaful tersebut sangatlah jelas dan tentulah ini sangat dipercaya, dan juga sudah tertulis jelas di buku polis. Biaya akuisisinya juga rendah, biaya akuisisi itu maksudnya adalah biaya pengelolaan atau biaya operasionalnya yang rendah. Keinginan untuk berwakaf itu tidak harus menunggu kaya, dengan berwakaf tanpa harus kehilangan aset atau harta yang dimiliki selama ini. Dikelola dengan sistem murni syariah dan hasil investasi yang optimal, produk Takafulink Salam Wakaf itu menabung sekaligus beramal dan bisa menjadi amal jariah di akhirat kelak.

2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah

Faktor yang mempengaruhinya ialah faktor internal karena pengalamannya yang sering ikut sosialisasi dari Takaful Keluarga Banjarmasin yang memperkenalkan produk Takafulink Salam Wakaf. Dengan produk Takafulink

Salam Wakaf maka mendapatkan keuntungan yang lebih yaitu tidak hanya dengan menabung saja tetapi bisa sekaligus beramal untuk orang yang membutuhkan. Sudah merasa cukup terpenuhi untuk kebutuhan lainnya, dan untuk berwakaf tidak harus menunggu kaya.

Informan Keempat:

Nama : Muhammad Irhami
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan : S-1
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jl. Pinang Pekapuran Raya Rt. 01 Banjarmasin

1. Persepsi Nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf

Informan sudah bergabung dengan Takaful Keluarga Banjarmasin selama kurang lebih 2 tahun. Menurut persepsi informan mengatakan produk Takafulink Salam Wakaf itu sangat bagus, Takafulink Salam Wakaf itu sebuah produk dari Takaful Keluarga yaitu produk investasi yang berbasis syariah, menabung sekaligus berwakaf untuk orang yang membutuhkan dan ini adalah salah satu amal jariah di akhirat. Takaful Keluarga itu sendiri sangat terpercaya dan salah satu perusahaan asuransi yang benar-benar murni syariah.

Ketentuan-ketentuan yang ditetapkan Islam dalam Pengelolaan produk Takafulink Salam Wakaf yang ada di Takaful Keluarga sudah sesuai dengan ketentuan Islam karena menggunakan akad *Mudharabah* atau akad bagi hasil

yang sesuai dengan prinsip syariah. Menurutnya untuk pengelolaan produk Takafulink Salam Wakaf itu belum bisa dikatakan 100% sesuai dengan syariat Islam, karena sesuatu hal apa saja yang mengenai pengelolaan pasti ada sedikit atau banyaknya yang tidak sesuai dengan syariat Islam. Selain murni syariah, keuntungan dan manfaat produk ini ialah tidak hanya dapat berwakaf, melainkan sekaligus berinvestasi dan nasabah pun bisa bebas memilih investasinya tersebut sesuai dengan keterangan yang ada di buku polis. Produk Takafulink Salam Wakaf itu sendiri bukannya untuk menginginkan sesuatu hal yang tidak diinginkan tapi tidak salahnya jika berikhtiar dengan memilih produk ini, produk yang menabung tetapi sambil beramal dengan melalui berwakaf yang sangat bermanfaat untuk orang banyak dikemudian hari.

2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah

Faktor yang mempengaruhinya ialah faktor eksternal karena pernah mendapat penjelasan dari pihak Takaful Keluarga untuk mengenalkan produk Takafulink Salam Wakaf tersebut dan rekomendasi dari agen untuk mengajak memilih produk tersebut. Salah satu perusahaan yang dapat dipercaya dan benar-benar murni syariah. Manfaatnya tidak hanya perolehan dari hasil menabung tetapi juga untuk beramal yang kemudian sangat bermanfaat dimasa yang akan datang. Berikhtiar dengan cara menabung perbulan.

Informan Kelima:

Nama : Maya Aprina
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : S-2
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jl. A. Yani Gg. Jambrut No. 60 C Banjarbaru

1. Persepsi Nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf

Informan sudah cukup lama bergabung dengan Takaful Keluarga, hanya saja informan belum mengambil produk Takafulink Salam Wakaf yang ada pada Takaful Keluarga karena masih banyak keperluan yang harus di dahulukan. Namun informan sudah banyak mengetahui tentang produk Takafulink Salam Wakaf dari para agen. Menurut persepsi informan produk Takafulink Salam Wakaf itu adalah produk yang bagus, Takafulink Salam Wakaf itu adalah tabungan yang didapatkan atau saldo akhir yang minimal 10% untuk produk wakaf itu sendiri dan nasabah bebas untuk memilihnya berapa persen untuk di wakafkan tergantung dengan kontrak awalnya, untuk klaim sendiri harus setelah kontrak selesai dengan kontrak minimal 5 tahun. Produk ini nasabah mendapatkan keuntungan lebih yaitu keuntungan dari manfaat hasil investasi nantinya setelah beberapa tahun dan mendapatkan keuntungan akhirnya, karena berwakaf otomatis dari harta yang di keluarkan dan untuk amal jariah atau pahala yang terus mengalir dan ini sangat bermanfaat bagi orang banyak dikemudian hari. Namun produk ini tidak jauh berbeda juga dengan produk yang lain karena juga sama-

sama bisa membantu orang lain atau sesama peserta Takaful tersebut. Berdasarkan landasan hukum yang membahas tentang berwakaf ialah, apabila seorang manusia meninggal dunia maka terputuslah semua amalnya kecuali tiga perkara, sadaqoh jariah, ilmu yang bermanfaat dan anak sholeh yang mendoakannya, dan salah satunya tersebut adalah berwakaf. Secara syariat Islam pengelolaan produk Takafulink Salam Wakaf yang ada pada Takaful Keluarga sudah sesuai dengan Syariat Islam karena menggunakan akad yang sesuai dengan ketentuan dalam Islam yaitu akad *Mudharabah* atau bagi hasil.

2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah

Faktor yang mempengaruhinya ialah faktor internal karena pengalamannya yang sering ikut sosialisasi dari PT. Takaful Keluarga Banjarmasin. Cara mudah untuk berkeinginan berwakaf dengan menabung setiap bulan dengan batas waktu yang sudah ditentukan dan ketentuan-ketentuannya yang sudah tertulis jelas dibuku polis asuransinya tersebut. Tidak hanya untuk menabung tetapi juga sekaligus dapat berwakaf yang nantinya sangat bermanfaat bagi orang banyak dikemudian hari dan hasil investasinya yang optimal.

Informan Keenam:

Nama : Abdul Rifai
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan : S-1
 Pekerjaan : Penyuluh Agama Islam KUA Banjarmasin Utara
 Alamat : Komplek HKS Permai Blok 7B Banjarmasin

1. Persepsi Nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf

Informan baru saja bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Banjarmasin sekitar 1 tahun. Menurut persepsi informan produk Takafulink Salam Wakaf produk yang masih tergolong baru yang dikeluarkan dari Takaful Keluarga. Produk tersebut adalah produk yang bagus dan dapat dipercaya karena dana yang berawal dari menabung dengan Rp 300.000,00 perbulan. Tabungan tersebut boleh diambil tetapi tidak sepenuhnya karena dibagi dengan dana untuk wakaf itu sendiri. Untuk ketentuan-ketentuan produk Takafulink Salam Wakaf sesuai dengan syariat Islam karena sudah tertulis jelas di buku polis asuransi tersebut, namun untuk hukum syariat Islamnya masih kurang mengetahui. Selain murni syariah dan terpercaya karena ditetapkan oleh MUI, produk Takafulink Salam Wakaf memiliki keuntungan dan manfaat dari hasil keuntungan investasi yang nantinya bisa untuk dibagi dan digunakan untuk dana sosial yang lebih memerlukan atau dana yang diwakafkan itu, yang mana nantinya ini bisa menjadi amal jariah yang terus mengalir.

2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah

Faktor yang mempengaruhinya ialah faktor eksternal karena pernah mendapat penjelasan dari pihak Takaful Keluarga untuk mengenalkan produk Takafulink Salam Wakaf tersebut. Takafulink Salam Wakaf ini yang nantinya akan menjadi dana sosial yang bisa membantu keperluan orang banyak dikemudian hari. Berdasarkan pengalaman pada perusahaan lain yang sangat sulit untuk mengklaim padahal sudah jatuh tempo tetapi masih saja tidak bisa di klaim,

berbeda dengan Takaful Keluarga yang sangat dapat dipercaya karena murni syariah. Persiapan untuk jaminan dihari tua atau dimasa yang akan datang.

Informan Ketujuh:

Nama : Hairunida
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : SMA
Pekerjaan : Swasta
Alamat : Jl. Kuin Selatan Banjarmasin

1. Persepsi Nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf

Menurut Informan produk Takafulink Salam Wakaf yaitu produk dari Asuransi Takaful yang merupakan produk terbaru yang bagus dan sangat bermanfaat karena bisa membantu meringankan orang yang ingin berwakaf. Namun informan masih kurang mengetahui mengenai ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam Islam dalam pengelolaan produk tersebut, tetapi menurutnya pengelolaannya tersebut sesuai dengan syariat Islam. Produk Takafulink Salam Wakaf adalah produk yang berbeda dengan produk yang lainnya karena selain dapat menabung tetapi juga dapat berwakaf, selain untuk memudahkan beramal di dunia tetapi juga bisa untuk beramal di akhirat kelak karena jumlah biaya untuk berwakaf itu besar dan tidak semua orang bisa berwakaf jadi dengan produk Takafulink Salam Wakaf bisa untuk memudahkan orang yang ingin berwakaf dengan cara menabung terlebih dahulu dan manfaatnya pun tidak hanya yang

mengambil produk itu tetapi orang lain juga bisa mendapatkan manfaat tersebut melalui wakaf yang diperoleh. Untuk pengelolaan tersebut sudah sangat dipercaya dan sesuai dengan syariat Islam karena sudah diawasi dan ditetapkan oleh MUI dan sangat bermanfaat dikemudian hari untuk orang-orang yang membutuhkan. Produk Takafulink Salam Wakaf ini nantinya tidak bisa diambil sepenuhnya karena dibagi dengan dana untuk wakaf itu sendiri. Untuk produk ini memerlukan dana yang besar biasanya orang-orang tertentu saja yang memilih produk ini, dan biasanya orang-orang yang mengambil produk ini adalah orang-orang yang sudah merasa cukup terpenuhi kebutuhan untuk yang lainnya.

2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah

Faktor yang mempengaruhinya ialah faktor internal karena pengalamannya yang sering ikut sosialisasi dari PT. Takaful Keluarga Banjarmasin. Produk yang berbeda dengan produk-produk lainnya yang ada pada Takaful Keluarga. Cara mudah untuk bisa berwakaf, yaitu dengan cara menabung terlebih dahulu dan sekaligus bisa beramal yang bermanfaat nantinya dikemudian hari.

C. Analisis Data

Pada bagian ini, penulis akan mencoba menganalisa persepsi Nasabah Takaful Keluarga terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf pada Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin dan faktor apa saja yang mendasari Nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf dengan analisa kualitatif. Yaitu analisa data dengan mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari observasi di lapangan menurut kualitas kebenarannya.

Penulis akan menyajikan dalam 2 (dua) pembahasan, *pertama* persepsi nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin dan yang *kedua* Faktor-faktor yang mendasari Persepsi Nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin.

1. Persepsi Nasabah Terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin

Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya pada bab 2 kajian teori tentang persepsi bahwasanya persepsi adalah anggapan atau penilaian dan pengetahuan seseorang tentang sesuatu terlepas dari benar atau tidaknya sesuatu tersebut.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh informan sepakat mempersepsikan bahwa Takafulink Salam Wakaf adalah produk atau program dari Takaful Keluarga yang memiliki banyak keuntungan, keunggulan transparansi pengelolaan dan kesesuaian dengan hukum syariat Islam. Ini artinya telah terjadi persepsi yang baik didalam diri nasabah meskipun terjadi perbedaan dalam tingkat pemahaman dan pengetahuan tentang Takafulink Salam Wakaf antara satu sama lainnya dan sebagian ada yang memilih dan tidak terhadap produk tersebut.

Misalnya persepsi informan terhadap tujuan dari jasa keuangan dan Takafulink Salam Wakaf yang berorientasi pada jaminan masa depan dan tabungan akhirat, informan sepakat menjawab bahwa Takafulink Salam Wakaf

adalah sebuah produk atau program dari Takaful Keluarga yang diluncurkan untuk merespon kebutuhan nasabah akan jaminan masa depan dan tabungan akhirat dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar Takaful Keluarga, hal ini sesuai dengan tujuan dan fungsi yang di inginkan oleh pembuat kebijakan di lingkungan Takaful Keluarga bahwa Takaful Keluarga bertujuan untuk membantu nasabah untuk bisa berwakaf dengan cara menabung dan hasil investasi yang optimal.

Ketika memasuki usia lanjut atau tidak produktif, dalam perspektif Islam tidak hanya diperlukan dana untuk usia tersebut yang mengacu pada urusan dunia, akan tetapi juga memerlukan bekal amal ibadah yang cukup untuk di akhirat kelak dan meninggalkan yang bermanfaat untuk orang-orang yang ada disekitarnya. Seperti firman Allah Swt. dalam QS. An-Nisa/4:9 :

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ

وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar” (Ali, 2008, hlm. 139).

Kandungan Surah An-Nisa ayat 9 tersebut untuk menjaga anak-anak yatim, jangan sampai meninggalkannya dalam keadaan lemah baik dari segi fisik maupun mental. Dan diingatkan juga untuk tidak meninggalkan keturunan yang melarat dikala ditinggal orang tua. Oleh karena itu orang tua harus mempersiapkan generasinya dengan baik, yaitu dengan cara bertaqwa kepada Allah Swt. Hal ini pun berkaitan dengan asuransi syariah manfaat wakaf, dimana

para orang tua mempersiapkan untuk anak-anaknya atau untuk orang-orang disekitarnya jaminan dimasa yang akan datang.

Persepsi informan juga sudah sesuai dilihat dari kajian hukum Takafulink Salam Wakaf dari sudut pandang syariat Islam, dimana sebagian besar informan mengetahui konsep transaksi dalam terminologi fikih muamalah Islam seperti akad *Mudharabah* atau bagi hasil, dan persepsi mereka bahwa transaksi produk Takafulink Salam Wakaf sudah mendapat persetujuan dan kebolehan dari Keputusan Fatwa DSN MUI NO. 106/DSN-MUI/X/2016 tentang Wakaf Manfaat Asuransi dan Manfaat Investasi pada Asuransi Jiwa Syariah.

Kemudian persepsi informan terhadap Takafulink Salam Wakaf dimana pada kenyataannya memang adalah salah satu produk keuangan yang telah mendapatkan jaminan baik dari otoritas jasa keuangan maupun dari undang-undang dan peraturan pemerintah.

Meskipun terdapat perbedaan tingkat pengetahuan antara nasabah, namun dari sini dapat kita lihat keberhasilan dari pihak Takaful Keluarga dapat menyampaikan informasi tentang produk yang mereka tawarkan kepada pihak nasabah selaku konsumen, itu artinya pula telah terjadi penerimaan informasi yang benar dari pihak Takaful Keluarga sebagai *nazir* Takafulink Salam Wakaf, keberhasilan dari pihak pengelola dalam hal ini Takaful Keluarga untuk memberikan informasi yang jelas dan terang kepada nasabahnya tentang detail dari produk Takafulink Salam Wakaf tentu adalah sebuah hal yang patut di apresiasi dan diberikan penghargaan yang setinggi-tingginya sehingga nasabah bisa mendapatkan produk yang menguntungkan dengan tanpa keraguan akan

transparansi dari pengelolaan dana produk tersebut, meskipun yang mengambil produk tersebut masih tidak terlalu banyak karena tergolong produk yang masih baru tetapi hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa nasabah produk yang lain juga mengetahui tentang produk Takafulink Salam Wakaf tersebut.

Keberhasilan tersebut jika dilihat dari uraian yang dikemukakan informan berasal dari proses sosialisasi yang baik dari Takaful Keluarga, baik dari sosialisasi mulut kemulut melalui agen, maupun sosialisasi secara resmi dengan undangan kepada para kepala-kepala sekolah atau pesantren untuk memperkenalkan produk Takafulink Salam Wakaf tersebut.

Namun untuk keberhasilan tujuan produk Takafulink Salam Wakaf ini terdapat berbagai macam pendapat yang berbeda. Ada yang mengatakan karena produk ini masih baru berjalan jadi belum terlihat jelas mengenai bagaimana proses klaim itu dilakukan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungan sekitarnya, baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci utama memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan sebuah penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi (Thoah, 2005, hlm. 142).

Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya diatas tentang Persepsi Nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin, pada dasarnya faktor ini di bagi menjadi 2 faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal:

a. Faktor Internal

Faktor internal yang mempengaruhi persepsi adalah faktor-faktor yang terdapa dalam diri individu, yang mencakup antara lain:

- 1) Minat
- 2) Kepentingan
- 3) Kebiasaan
- 4) Pengalaman.

Faktor dari dalam individu, yaitu rasa yang ingin tahu atau dorongan yang menghasilkan sesuatu yang baru dan berbeda. Dorongan ini merupakan dorongan individu itu sehingga menimbulkan minat.

Minat, yaitu semakin tinggi minat seseorang terhadap suatu objek peristiwa, maka semakin tinggi juga minatnya dalam mempersiapkan objek atau peristiwa tersebut. Adapun dari 7 orang informan yang telah penulis wawancarai langsung ternyata terdapat 4 orang yang berminat memilih Takafulink Salam Wakaf dan 3 orang memilih produk yang lain.

Faktor kepentingan semakin dirasakan penting terhadap suatu objek atau peristiwa tersebut bagi diri seseorang, maka semakin peka dia terhadap objek-objek persepsinya. Dari 7 informan terdapat 4 orang informan yang mengambil produk Takafulink Salam Wakaf. Hal ini bisa dipastikan bahwa para nasabah

tersebut memang memiliki kepentingan tertentu terkait dengan manfaat produk itu sendiri, yaitu menabung sambil beramal dengan melalui wakaf manfaat asuransi.

Faktor kebiasaan dan faktor pengalaman juga termasuk pemilihan produk ini. Dimana para nasabah yang sebelumnya sudah pernah mengambil produk lain atau pernah menjadi nasabah asuransi lain tentunya bisa menjadikan pengalamannya itu sebagai pertimbangan atau perbandingan.

b. Faktor Eksternal

Faktor berikutnya yang melatar belakangi persepsi adalah faktor eksternal, yaitu faktor yang berasal dari selain faktor internal tadi atau faktor yang muncul dari luar individu itu sendiri. Terkait dalam hal faktor yang mendasari Persepsi Nasabah terhadap Produk Takafulink Salam Wakaf di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin, bisa dilihat rekomendasi dari para agen juga termasuk di dalamnya. Penjelasan dan rekomendasi dari agen ikut berperan dalam hal pemilihan produk apa yang menarik atau mungkin yang cocok untuk nasabah dan menjadikannya sebagai pilihan. Oleh karena itu, sebaiknya para agen dituntut untuk bisa memberikan informasi dan penjelasan yang baik mengenai produk yang ditawarkan, agen juga dituntut pula untuk bisa memahami kebutuhan dan kepentingan nasabah selama menjadi nasabah dari lembaga keuangan non bank tersebut. Hal ini merupakan penentu puas tidaknya nasabah terhadap pelayanan dan sebagainya dari lembaga yang bersangkutan.

Table: 4.1 Uraian Analisis Persepsi dan Faktor yang Mempengaruhinya

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

No.	Nama Nasabah	Nasabah Produk Takafulink Salam Wakaf	Persepsi Nasabah	Faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah
1.	Marlyana Utari	Bukan nasabah produk Takafulink Salam Wakaf	Sangat Bagus	Faktor eksternal, dengan melalui penjelasan dari para agen. Faktor internal, yang berdasarkan pengalaman sering mengikuti training dari Takaful Keluarga.
2.	Abdul Muthalib	Nasabah produk Takafulink Salam Wakaf	Sangat Bagus	Faktor eksternal, penjelasan dari agen Takaful Keluarga. Faktor internal, kepentingannya untuk dipercaya dan karena murni syariah, tidak ada unsur bunga yang mengandung riba.
3.	Siti Mufarichah	Nasabah produk Takafulink Salam Wakaf	Bagus	Faktor internal, pengalamannya yang sering ikut sosialisasi pengenalan dan penjelasan produk dari pihak Takaful Keluarga.
4	Muhammad Irhami	Nasabah produk Takafulink Salam Wakaf	Sangat Bagus	Faktor eksternal, penjelasan dari pihak Takaful Keluarga untuk mengenalkan produk Takafulink Salam Wakaf.
5	Maya Aprina	Bukan nasabah Produk Takafulink Salam Wakaf	Bagus	Faktor internal, pengalaman sering mengikuti acara sosialisasi dari PT. Takaful Keluarga.

6	Abdul Rifai	Nasabah produk Takafulink Salam Wakaf	Bagus	Faktor eksternal, yaitu mendapat penjelasan dari pihak Takaful Keluarga untuk mengenalkan produk Takafulink Salam Wakaf. Faktor internal, pengalaman karena pernah ikut perusahaan asuransi lain tidak sesuai dengan perjanjian pada saat klaim.
7	Hairunida	Bukan nasabah produk Takafulink Salam Wakaf	Bagus	Faktor internal, pengalamannya yang sering ikut sosialisasi dari PT. Takaful Keluarga.