

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Profil Perusahaan Asuransi Takaful Keluarga

a. Sejarah Singkat Perusahaan Asuransi Takaful Keluarga dan Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Takaful Keluarga adalah pelopor perusahaan asuransi jiwa syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994, Takaful Keluarga mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi sesuai syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi.

Dalam rangka meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan, Takaful Keluarga telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia, pada November 2009 sebagai standar internasional mutakhir untuk sistem manajemen mutu. Takaful Keluarga terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta memiliki tenaga pemasaran yang terlisensi oleh Asosiasi Takaful Keluarga dari tahun ke tahun dibuktikan dengan diraihnya

penghargaan- penghargaan prestisius yang diberikan oleh berbagai institusi.

Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memperkuat dan memperluas jaringan layanan di seluruh Indonesia. Peningkatan dan pembaharuan sistem teknologi informasi terus diupayakan demi memberikan pelayanan prima kepada peserta. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, Takaful Keluarga menjadi pilihan terpercaya dalam menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi sesuai syariah bagi masyarakat Indonesia.

Sejarah Singkatnya 24 Februari 1994 PT. Syarikat Takaful Indonesia didirikan oleh Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di Indonesia. Tim TEPATI terdiri atas Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STMB).

5 Mei 1994 PT Syarikat Takaful Indonesia mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia dan diresmikan oleh Menteri

Keuangan RI saat itu, Dr. Mar'ie Muhammad, dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Pada tanggal 2 Juni 1995 PT Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) didirikan sebagai anak perusahaan PT Asuransi Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. BJ Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI.

Di zaman Rasulullah dan sahabat telah mengukir perjalanan sejarah yang begitu menarik, mereka adalah pelopor kebangkitan umat. Merekalah sebenarnya yang lebih siap untuk menjawab tantangan dari kemajuan zaman. Adapun generasi muda zaman sekarang, yang hidup di era gobalisasi yang kental dengan pengaruh dan mempengaruhi untuk senantiasa mengasah kemampuan dan memberikan kontribusi positif terhadap kemajuan bangsa dan negara.

Permasalahan adab dan akhlak, sosial dan kemasyarakatan yang sekarang tengah dihadapi bangsa Indonesia bukanlah permasalahan pemerintah saja, akan tetapi juga menjadi permasalahan kita bersama. Memupuk nilai insani yang berkualitas membutuhkan kerjasama yang baik antar semua pihak, dan akan menjadi hal yang positif dalam menunjang perkembangan *Intelligence and spiritual quotient*.

Atas dasar pemikiran tersebut PT. Takaful Keluarga

RO Az- Zahra cabang Banjarmasin berdiri mulai tanggal 22 Mei 2013 yang awalnya beralamat di JL. Sultan Adam No. 3 RT. 33 Seberang Masjid Ar-Rahim Kayutangi Banjarmasin, kemudian membuka unit lainnya di bawah RO Az-Zahra yaitu di Banjarbaru dan Barabai, Hulu Sungai Tengah (RO. Barabai). Tetap Berjaya atas dukungan beberapa pihak, di antaranya Pemerintah Akedemisi DPRD, para ulama dan umara serta pengusaha muslim Banua . Seiring berjalannya waktu maka PT. Takaful Keluarga RO Az- Zahra cabang Banjarmasin di awasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang sekarang beralamat di JL. Lingkar Dalam Selatan, Pekapuran Raya, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70237.

b. Visi dan Misi PT. Takful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

1) Visi

Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan propersional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

2) Misi

a) Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara

professional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.

- b) Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya yang berkelanjutan.
- c) Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudian secara informatif.

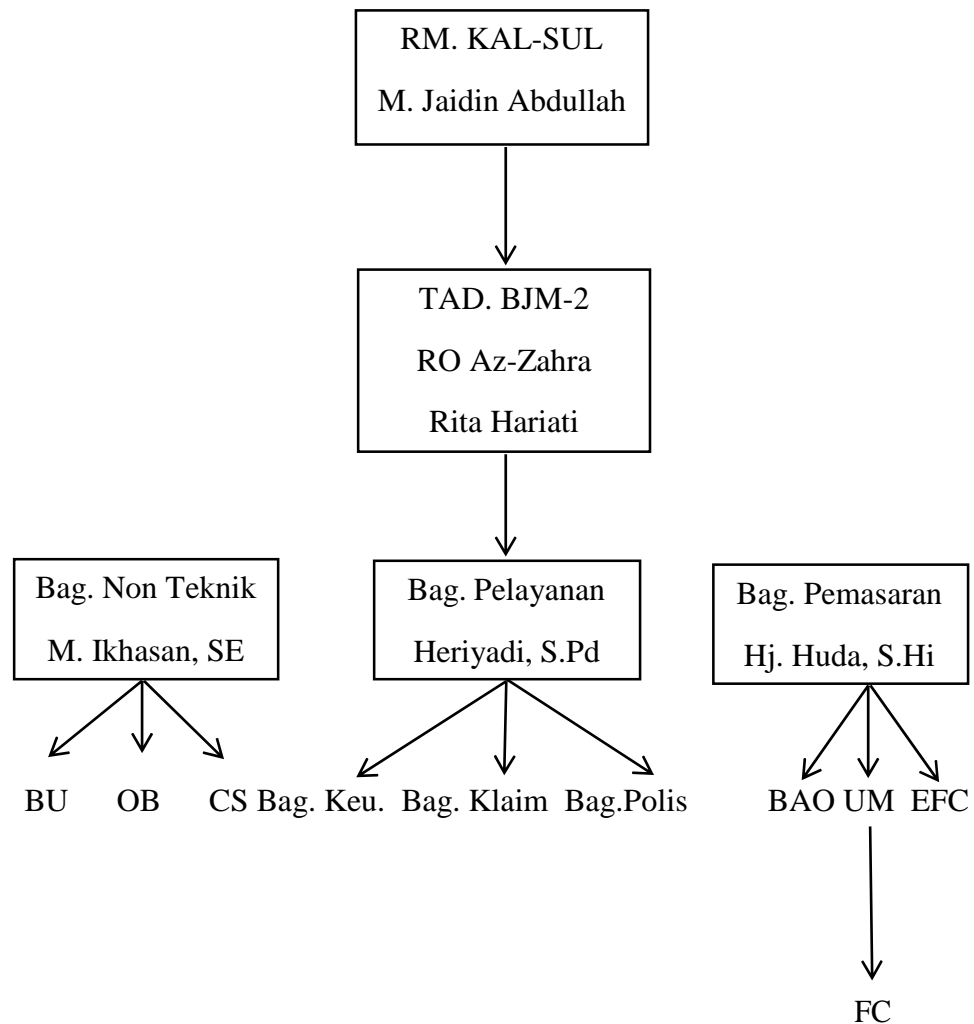
c. Struktur Organisasi

Seperti halnya perusahaan-perusahaan lain asuransi takaful tersendiri yang disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan pihak dalam perusahaan, struktur organisasi yang ada pada perusahaan ini berbentuk organisasi garis. Struktur ini sangat cocok untuk perusahaan, karena sifatnya sederhana dan mengandung prinsip kesatuan perintah dan tanggung jawab. Untuk arus kekuasaan bergerak dari pimpinan sampai kebawahnya, sedangkan arus tanggung jawab berjalan sebaliknya dari bawah ke atas.

Bagan dari struktur organisasi pada PT. Takaful Keluarga RO Az- Zahra cabang Banjarmasin. Dapat dilihat pada bagan berikut ini.

Gambar 4.1

Struktur organisasi PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin



Keterangan:

BU= Staf Pembukuan = Tari

OB= *Office Boy* = Ridho

CS= *Costumer Service* = Marni, SE Bag.

Keu.= Bagian Keuangan = Eka, SE

Bag. Klaim= Bagian Klaim = Normi

Bag. Polis= Bagian Polis = Suriyadi

BAO= *Bank Assurance Officer* = Sriyani

Rahayu UM= Unit Manager = Hj. Putri Maini

EFC= *Eksekutif Financial Counsultant* = Irhami, S.Pd

FC= *Financial Counsultant* = Wahidah Indriyati, S.Ag. MM

d. Produk-produk PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra

cabang Banjarmasin

1) Takaful Personal

Hadir dengan solusi perencanaan keuangan syariah untuk individu melalui berbagai produk proteksi dan investasi yang tidak hanya memberikan ketenangan hidup, tetapi juga menciptakan hubungan silaturahmi dan saling berbagi antara nasabah satu dengan yang lainnya.

a) Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi)

Takaful Dana Pendidikan merupakan asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan program tabungan dan dirancang khusus untuk membantu setiap orangtua dalam merencanakan dana pendidikan buah hatinya. Pola penarikan disesuaikan dengan kebutuhan biaya untuk setiap jenjang pendidikan mulai dari Taman Kanan-kanak hingga Perguruan Tinggi. Takaful

Dana Pendidikan menghadirkan proteksi finansial bagi keberlangsungan pendidikan sang buah hati hingga Perguruan Tinggi bilamana orangtua tertimpa musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam masa perjanjian.

b) Takafulink Salam

Takafulink Salam merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) dan dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Di samping menghadirkan manfaat utama berupa proteksi finansial atas risiko hidup serta jaminan biaya kesehatan, Takafulink Salam dirancang khusus agar nasabahnya dapat berinvestasi secara optimal untuk berbagai kebutuhan yang ingin nasabah raih di masa depan.

c) Takafulink Salam Cendekia

Takafulink Salam Cendekia merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) dan dirancang khusus untuk mempersiapkan biaya pendidikan buah hati nasabah. Hasil investasi yang optimal membuat nasabah tidak perlu risau dengan biaya pendidikan kemanapun sang buah hati berkeinginan untuk menjalani studi, baik di dalam atau di luar negeri.

d) Takafulink Salam Ziarah Baitullah

Takafulink Salam Ziarah Baitullah merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) dan dirancang

khusus untuk mempersiapkan biaya perjalanan ibadah ke tanah suci.

e) Takafulink Salam Wakaf

Takafulink Salam Wakaf merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) dan dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Disamping menghadirkan manfaat proteksi finansial atas risiko hidup dan dana investasi, Takafulink Salam Wakaf merupakan sarana yang tepat untuk mempersiapkan dana wakaf yang diambil persentase tertentu dari dana investasi dan/atau manfaat takaful untuk disalurkan kepada badan pengelola wakaf (Nadzir Wakaf).

f) Takafulink Salam *Community*

Takafulink Salam *Community* merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) yang didaftarkan secara kolektif minimum 10 peserta. Disamping menghadirkan manfaat utama berupa proteksi finansial atas risiko hidup serta jaminan biaya kesehatan, Takafulink Salam *Community* dirancang khusus agar nasabah dapat berinvestasi secara optimal untuk berbagai kebutuhan yang nasabah raih di masa depan.

g) Takaful *Al-Khairat* Individu

Takaful *Al-Khairat* Individu merupakan produk asuransi jiwa syariah yang memberikan manfaat berupa pembayaran

santunan kepada penerima manfaat (ahli waris) apabila peserta meninggal dunia dalam masa berlakunya polis.

h) Takaful Kecelakaan Diri Individu

Takaful Kecelakaan Diri Individu merupakan produk asuransi kecelakaan diri syariah yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada penerima manfaat (ahli waris) apabila peserta meninggal dunia atau cacat tetap (total atau sebagian) disebabkan kecelakaan dalam masa berlakunya polis.

2) Takaful Korporat

Hadir dengan berbagai produk asuransi jiwa dan jaminan biaya kesehatan yang dirancang khusus untuk peserta kumpulan (perusahaan, lembaga pemerintahan, organisasi non-pemerintah, serta komunitas), sehingga memberikan ketenangan dan kebahagiaan bagi karyawan, pegawai, anggota organisasi, serta relawan dalam bekerja.

a) Takaful *Al-Khairat* Kumpulan

Takaful *Al-Khairat* Kumpulan adalah suatu program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian.

b) *Fulmedicare Gold*

Produk Takaful Kesehatan Kumpulan *Fulmedicare Gold* adalah suatu program asuransi kesehatan kumpulan (*Group*

Health Insurance) yang merupakan proteksi ekonomi bagi perusahaan dalam kewajibannya memberikan jaminan kesehatan bagi karyawan beserta keluarganya sehingga dapat membantu perusahaan dalam mengendalikan biaya jaminan kesehatan.

c) Takaful Ziarah

Takaful Ziarah adalah suatu program asuransi jiwa yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia atau menderita cacat tetap (total atau sebagian) bukan karena kecelakaan dalam masa perjanjian.

3) Takaful *Bancassurance*

Hadir dengan produk asuransi jiwa yang memberikan proteksi bagi perusahaan perbankan dan pembiayaan dalam menjalin hubungan bisnis dengan nasabahnya, sehingga perusahaan perbankan dapat fokus memberikan layanan prima kepada nasabah tanpa perlu mengkhawatirkan risiko bisnisnya.

a) Takaful Pembiayaan

Takaful Pembiayaan merupakan produk asuransi syariah yang memproteksi keuangan atas berbagai risiko hidup nasabah perbankan dan pembiayaan sampai dengan umur nasabah 80 tahun.

e. Kegiatan Operasional PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Di dalam operasionalnya PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin melakukan kerja sama dengan para peserta (pemegang polis asuransi) atas dasar bagi hasil (*Mudharabah*), perusahaan takaful bertindak sebagai penerima pembayaran (*Mudharib*) dari peserta untuk diadministrasikan dan di investasikan sesuai dengan prinsip syariah Islam, sedangkan yang bertindak sebagai *Shohibul Mal* adalah peserta yang menerima manfaat jasa perlindungan serta bagi hasil dari keuntungan perusahaan. (www.takaful.co.id)

f. Manfaat Asuransi PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Takaful sebagai perusahaan asuransi syariah yang beroperasi berdasarkan ketentuan syariat Islam akan bermanfaat, khususnya bagi peserta sebagai berikut:

- 1) Untuk menyediakan tempat menyimpan atau menabung bagi peserta secara teratur dana man, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, baik untuk saat ini maupun untuk masa mendatang.
- 2) Untuk persiapan masa depan ahli waris peserta, jika sewaktu- waktu meninggal dunia.

- 3) Untuk persiapan bagi peserta jika sewaktu-waktu mendapat musibah baik terhadap diri maupun harta benda, tersedia dana untuk menanggulangnya.
- 4) Jika dalam masa bertanggung peserta masih hidup dia akan memperoleh kembali bagian simpanan uang yang telah terkumpul beserta keuntungan dan kelebihannya.
- 5) Bank-bank Islam (Bank Muamalat Indonesia dan BPR-BPR Islam) di Indonesia akan menyediakan asuransi Takaful sebagai mitra usaha dalam rangka perlindungan terhadap berbagai aset pembiayaan-pembiayaan yang diberikan kepada nasabah.

2. Hasil Wawancara

a. Identitas Informan

Adapun identitas informan didasarkan pada nama, pekerjaan, status, umur, jenis kelamin dan alamat. Adapun rinciannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

1) Nama dan Alamat Informan

Tabel 4.1

Nama dan Alamat Informan

No	Nama Informan	Alamat

1	Mira Santika	Jl. Pramuka dharma budi I RT. 19 No. 9
2	Esy Andriani Sambe	Jl. Angsana IV, RT.24, No. 65, Kec. Banjarmasin Timur
3	Ricky Setiadie	Jl. Pramuka, Komp. Rahayu , Pembina IV, Perum The Green Rahayu
4	Lucya	Jl. Pandansari No. 18, Banjarmasin

Sumber: Data Primer

2) Usia Informan

Dari hasil wawancara, usia informan yang termuda adalah 21 tahun sedangkan yang tertua adalah 39 tahun. Untuk lebih jelasnya mengenai usia informan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Usia Informan

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	20 th s/d 30 th	3	75%
2	31 th s/d 40 th	1	25%
	Jumlah	4	100%

Sumber: Diolah dari Data Primer

3) Jenis Kelamin

Adapun jenis kelamin informan kebanyakan perempuan dari pada laki-laki. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin informan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.3

Jenis Kelamin Informan

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Perempuan	3	75%
2	Laki-Laki	1	25%
	Jumlah	4	100%

Sumber: Diolah dari Data Primer

4) Pekerjaan Informan

Dari hasil wawancara langsung kepada 4 informann, terdapat beberapa jenis pekerjaan yang dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.4 Pekerjaan Informan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Karyawan	2	50%
2	Wiraswasta	1	25%
3	Pedagang	1	25%

	Jumlah	4	100%
--	--------	---	------

Sumber: Diolah dari Data Primer

- b. Deskripsi data mengenai minat nasabah non muslim dalam membeli produk asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Setelah mengetahui tentang identitas informan, selanjutnya penulis akan memaparkan tentang gambaran minat nasabah non muslim dalam membeli produk asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin. Dan faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah non muslim dalam membeli produk asuransi syariah.

1) Nasabah 1

Nama : Mira Santika

Pekerjaan : Pedagang

Agama : Kristen

Pendidikan : D3-Kebidanan

Umur : 25 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. Pramuka Dharma Budi 1 RT. 19 No.9

Mira Santika adalah seorang wanita karir yang kini tengah sibuk mengurus bisnis *onlinenya*. Mira menjadi salah satu nasabah asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga cabang Banjarmasin. Mira mengambil produk Takafulink Salam, dengan tujuan proteksi dirinya jika terjadi risiko, dan mira pun menuturkan karna mira merasa trauma setelah mengalami kecelakaan yang mengakibatkan adanya operasi pada rahang nya dan menghabiskan banyak biaya karna waktu itu dia juga bukan merupakan pasien BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Mira terbilang masih baru menjadi nasabah di PT. Takaful Keluarga cabang Banjarmasin yaitu 2 tahun. Mira dikenalkan dengan asuransi syariah ini oleh orang tua temannya yang muslim kala masih menjadi mahasiswa dan akhirnya Mira yakin untuk menjadi nasabah asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga cabang Banjarmasin. Sedangkan untuk produk yang ia ambil ia kenal dari penjelasan pihak perusahaan/agen.

Polis asuransi syariah ini adalah polis pertama yang Mira ikuti, karena sebelumnya mira belum pernah

memiliki polis asuransi di perusahaan manapun. Selama 2 tahun menjadi nasabah, Mira merasakan kenyamanan akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan/agen dari pertama masuk sampai sekarang, baik dari proses setoran tiap bulan (pembayaran premi) maupun penjelasan hal-hal mengenai produk yang di ambil. Dan Mira mengaku tertarik untuk mendaftarkan orang tuanya asuransi syariah , jika suatu ketika bisnis *onlinenya* berkembang dan sudah memiliki pendapatan tetap.

2) Nasabah 2

Nama : Esy Andriani Sambe
 Pekerjaan : Karyawan
 Agama : Kristen
 Pendidikan : S1-Pertanian
 Umur : 26 Tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl. Angsana IV, RT. 24, No. 65, Kec.
 Banjarmasin Timur

Esy Andriani Sambe adalah seorang karyawan di sebuah bisnis keluarga sekaligus mempunyai bisnis *online* yang sekarang tengah banyak di geluti remaja

Indonesia. ESY juga seseorang yang terdaftar menjadi nasabah asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga cabang Banjarmasin, setelah sebelumnya pernah menjadi nasabah di perusahaan asuransi konvensional yaitu asuransi Prudential. Dimana ternyata ada sebagian keluarganya yang menjadi nasabah di asuransi Prudential termasuk kedua orang tuanya. Sampai salah seorang keluarga jauh nya mengenalkannya dengan asuransi syariah ini dan memberikan informasi mengenai asuransi syariah beserta produk-produknya di PT. Takaful Keluarga Banjarmasin.

Setelah 4 tahun menjadi nasabah ESY merasakan kemudahan yaitu urusan berkas tidak sulit, uang premi yang terjangkau sudah termasuk dengan investasi , karena produk yang ESY ambil adalah Takafulink Salam. Yang mana ESY mengatakan apabila dia meninggal dunia atau mengalami kecelakaan maka kedua orang tuanya tidak harus memikirkan mengenai urusan biaya baik dalam pegurusan biaya kematiannya kelak atau saat ESY mengalami kecelakaan diri, karena ESY telah memiliki proteksi dirinya sendiri. ESY mengungkapkan,

jika tidak ada masalah terhadap keuangannya, maka ia pun akan tetap melanjutkan masa polis nya di PT. Takaful yaitu selama 5 tahun.

3) Nasabah 3

Nama : Ricky Setiadie
Pekerjaan : Wiraswasta
Agama : Budha
Pendidikan : SMA
Umur : 39 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jl. Pramuka Komp. Rahayu,
Pembina IV, Perum The Green
Rahayu

Bapak Ricky Setiadie adalah seorang wiraswata yang sudah menikah dan memiliki 2 orang buah hati, yang pertama laki-laki berumur 11 tahun dan sedang duduk di bangku kelas 1 SD, adapun anak ke dua bapak Ricky adalah perempuan berumur 3,5 tahun yang saat ini sedang bersekolah di *Play group*. Sebab kedua anak nya lah bapak Ricky membeli produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi). Bapak Ricky sadar bahwa sangat

penting menyiapkan masa depan anak-anaknya dari sekarang. Anak-anak beliau pun memiliki cita-cita yang luar biasa, anak pertama bercita-cita menjadi seorang pilot dan anak kedua dari bapak Ricky bercita-cita menjadi seorang dokter. Yang mana bapa Ricky faham betul akan biaya pendidikan yang semakin mahal kedepannya. Oleh sebab itu, bapak Ricky yakin untuk mengambil produk Fulnadi. Hal ini pun didukung dengan adanya rekomendasi dari teman-teman beliau yang sudah menjadi nasabah di PT. Takaful Keluarga cabang Banjarmasin yang menyarankan untuk ambil produk pendidikan di asuransi syariah Takaful Banjarmasin.

Bapak Ricky pun telah 7 tahun lamanya menjadi nasabah di asuransi syariah ini sejak masuk pada pertengahan tahun 2014, setelah pernah memiliki 3 polis asuransi di AXA, Prudential, Eka Life (Sekarang Sinarmas). Dan sekarang bapak Ricky menjadi nasabah di dua perusahaan asuransi, yang pertama tetap bertahan di asuransi Prudential dan kedua di asuransi syariah PT. Takaful Keluarga cabang Banjarmasin.

Selama 7 tahun menjadi nasabah di asuransi syariah, bapak Ricky mengerti betul mengenai apa perbedaan antara menjadi nasabah asuransi di perusahaan konvensional dengan perusahaan asuransi syariah. Bapak Ricky merasa sebelumnya saat mendaftar menjadi nasabah asuransi konvensional lumayan menyulitkan nasabah mengenai berkas-berkas, uang setoran sedikit lebih tinggi, dan pengalokasian uang premi tidak begitu jelas. Sedangkan di asuransi syariah pihak perusahaan/agen memberikan pemahaman yang jelas kemana saja uang premi di alokasikan, atau dalam bahasa lain adanya transparansi antara pihak perusahaan dengan nasabah mengenai dana nasabah. Saat klaim pun bapak Ricky merasa lebih nyaman saat di asuransi syariah dari pada perusahaan asuransi konvensional.

Selama menjadi nasabah di perusahaan asuransi syariah bapak Ricky pernah merasakan bimbang akan melanjutkan kontrak asuransi atau berhenti. Apalagi sekarang saat pandemi, pendapatan bapak Ricky pun tak menentu maka sempat terfikir untuk berhenti, tetapi karna pendidikan anak bagi bapa Ricky adalah hal yang

sangat penting dan mengingat bahwa kedepan biaya pendidikan akan sangat tinggi, maka bapak Ricky yakin untuk melanjutkan polis asuransi beliau.

4) Nasabah 4

Nama : Lucya
Pekerjaan : Karyawan
Agama : Kristen
Pendidikan : S1-Perawat
Umur : 27 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Pandansari No. 18, Banjarmasin

Lucya adalah seorang karyawan di suatu perusahaan dan merupakan seseorang yang telah 1 tahun menjadi nasabah di perusahaan asuransi syariah PT. Takaful Keluarga cabang Banjarmasin. Dengan usia yang muda, lucya tidak ragu memutuskan membeli asuransi syariah dengan produk Takafulink Salam, dengan menimbang risiko dia adalah seorang karyawan yang dituntut harus bekerja setiap hari dengan menggunakan transportasi pribadi yaitu mengendarai kendaraan roda dua, yang memiliki risiko kecelakaan

yang besar dan tidak bisa diduga-duga.

Walaupun baru 1 tahun menjadi nasabah asuransi syariah, Lucya mengaku sangat nyaman dengan pelayanan yang diberikan perusahaan terutama jelasnya tentang pembagian uang setoran (premi) yang Lucya setorkan ke perusahaan. Produk-produknya pun diberi beberapa pilihan yang sesuai dengan keadaan finansial Lucya oleh agen, jadi Lucya merasa sangat dilayani dengan baik. Karena sebelumnya Lucya belum pernah ikut dalam industri asuransi baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah. Alasan Lucya memutuskan membeli polis asuransi di lembaga syariah pun adalah karena informasi dari sejumlah teman muslim dilingkungan kerja dan Lucya sadar bahwa dia membutuhkan perlindungan. Lucya menegaskan jika suatu saat dia kehilangan pekerjaan atau setidaknya pengeluaran untuk kebutuhan pokoknya lebih besar dari pada pendapatannya sekarang, maka bukan tidak mungkin dia akan berhenti sebelum masa kontrak habis. Tapi Lucya tidak akan pernah merasa rugi jika berhenti sebelum masa kontrak habis, karena produk yang ia ambil

itu *unit link* (adanya nilai investasi).

c. Tabel Deskripsi

Setelah pendeskripsian di atas maka penulis perlu membuat sejumlah tabel yang berkaitan dengan penjelasan di atas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

- 1) Tingkat pemahaman informan terhadap industri dan produk asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Tabel 4.5

Tingkat Pemahaman Informan

No	Tingkat Pemahaman Informan	Frekuensi	Persentase
1	Paham	2 Orang	50%
2	Cukup Paham	2 Orang	50%
	Jumlah	4 Orang	100%

Sumber : Hasil wawancara dengan para informan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat pemahaman informan terhadap industri dan produk asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga cabang Banjarmasin yaitu ada 2 orang yang paham terhadap hal tersebut dengan persentase 50%, serta sebanyak 2 orang

pula yang cukup pahan terhadap industri dan produk asuransi syariah dengan persentase 50%.

- 2) Pihak yang pertama kali mengenalkan asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Tabel 4.6

Pihak Yang Menawarkan Asuransi Syariah

No	Pihak yang menawarkan	Frekuensi	Persentase
1	Keluarga	1 Orang	25%
2	Teman	2 Orang	50%
3	Orang Lain	1 Orang	25%
	Jumlah	4 Orang	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Adapun pihak yang pertama kali mengenalkan industri asuransi syariah khususnya asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin kepada nasabah lebih banyak dari teman-teman mereka sendiri dengan jumlah 2 orang dengan persentase 50%, dari pihak keluarga ada 1 orang dengan persentase 25% dan dari orang lain 1 orang dengan persentase 25%.

- 3) Pihak yang pertama kali mengenalkan produk asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Tabel 4.7

Pihak Yang Menawarkan Produk Asuransi Syariah

No	Pihak Yang Menawarkan	Frekuensi	Persentase
1	Pihak Perusahaan/ Agen	2 Orang	50%
2	Keluarga	1 Orang	25%
3	Teman	1 Orang	25%
	Jumlah	4 Orang	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Adapun pihak yang pertama kali mengenalkan mengenai produk asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin kepada para masing-masing informan lebih banyak dari pihak perusahaan/agen dengan jumlah 2 orang dengan persentase 50%, oleh keluarga 1 orang dengan persentase 25%, dan oleh teman 1 orang dengan persentase 25%.

- 4) Produk asuransi syariah yang diambil oleh informan di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Tabel 4.8

Produk Asuransi Syariah Yang di Ambil

No	Produk Yang di Ambil	Frekuensi	Persentase
1	Takafulink Salam	3 Orang	75%
2	Takaful Dana Pendidikan	1 Orang	25%
	Jumlah	4 Orang	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Adapun produk asuransi syariah yang di ambil oleh masing- masing informan di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin lebih banyak produk Takafulink Salam yaitu sebanyak 3 orang dengan persentase 75% dan untuk produk Takaful Dana Pendidikan sebanyak 1 orang dengan persentase 25%.

- 5) Lamanya menggunakan prosuk asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Tabel 4.9

Lamanya Menggunakan Produk Asuransi Syariah

No	Lamanya Menggunakan Produk	Frekuensi	Persentase
1	1 – 5 Tahun	3 Orang	75%

2	5 – 7 Tahun	1 Orang	25%
	Jumlah	4 Orang	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Lamanya informan menggunakan produk asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra lebih banyak berkisar antara rentan waktu 1 - 5 tahun yaitu sebanyak 3 orang dengan persentase 75 % dan yang dari 5 – 10 Tahun sebanyak 1 orang dengan persentase 25%.

6) Mempunyai polis asuransi selain asuransi syariah di PT.

Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Tabel 4.10

Mempunyai Polis Asuransi Selain Asuransi Syariah

No	Mempunyai Polis Asuransi Selain Asuransi Syaiah	Frekuensi	Persentase
1	Ada	2 Orang	50%
2	Tidak ada	2 Orang	50%
	Jumlah	4 Orang	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Ada atau tidak adanya mempunyai polis asuransi selain asuransi syariah pun sama-sama berjumlah 2 orang

dengan frekuensi 50% untuk yang ada mempunyai polis asuransi selain asuransi syariah, dan 2 orang dengan frekuensi 50% untuk yang tidak mempunyai.

7) Alasan informan menjadi nasabah asuransi syariah di PT.

Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Tabel 4.11

Alasan Informan Menjadi Nasabah Asuransi Syariah

No	Alasan Informan	Frekuensi	Persentase
1	Pelayanan saat pertama kali masuk dan saat proses pembayaran premi	1 Orang	25%
2	Uang premi lebih rendah	1 Orang	25%
3	Adanya transparansi masalah dana	2 Orang	50%
	Jumlah	4 Orang	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Adapun pengalaman para informan selama menjadi nasabah asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin menilai sangat baik untuk semua informan yaitu 4 orang dengan persentase 100%.

8) Peruntukan produk asuransi syariah yang di beli di PT.

Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Tabel 4.12

Peruntukan Produk Asuransi Syariah

No	Peruntukan Asuransi	Frekuensi	Persentase
1	Diri Sendiri	3 orang	75%
2	Anak	1 orang	25%
	Jumlah	4 Orang	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Adapun peruntukan/kegunaan produk asuransi syariah yang di ambil ditujukan untuk 2 tujuan, yang pertama ada 3 orang dengan persentase 75% memilih untuk diri sendiri dan yang kedua untuk anak sebanyak 1 orang dengan persentase 25%.

9) Keinginan berhenti sebelum kontrak asuransi habis di

PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Tabel 4.13

Keinginan Untuk Berhenti Sebelum Kontrak Habis

No	Keinginan Untuk Berhenti	Frekuensi	Persentase
1	Pernah	3 Orang	75%

2	Tidak Pernah	1 Orang	25%
	Jumlah	4 Orang	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Adapun keinginan untuk berhenti sebelum masa kontrak habis, informan mengaku pernah sebanyak 3 orang dengan persentase 75% dan tidak pernah sebanyak 1 orang dengan persentase 25%.

- 10) Alasan menggunakan produk pada asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin.

Tabel 4.14

Alasan Menggunakan Produk Asuransi Syariah

No	Alasan Informan	Frekuensi	Persentase
1	Proteksi Diri Sendiri	2 Orang	50%
2	Agar tidak menyusahkan kedua orang tua	1 Orang	25%

3	Karena sadar akan pentingnya pendidikan untuk anak dan sadar akan biaya pendidikan di masa mendatang akan lebih mahal dari sekarang	1 Orang	25%
	Jumlah	4 Orang	100%

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

B. Analisis Data

1. Analisis terhadap minat nasabah non muslim terhadap pembelian produk asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Menurut T. Albertus mengatakan bahwa minat adalah kesadaran seseorang bahwa suatu objek, seseorang, suatu soal maupun situasi yang mengandung sangkut pautnya dengan dirinya. (Gunawan, 2018. hlm.4). Jelasnya minat merupakan sikap rasa lebih suka terhadap suatu hal yang mereka dibutuhkan. Adapun indikator minat menurut Suwandari yaitu *attention, interest, desire*, dan *action* merupakan menjadi tolak ukur bahwa keberminatan nasabah non muslim dengan asuransi syariah. (Rizky, 2014, hlm.141)

Dilihat dari tingkat pemahaman/pengetahuan informan

akan asuransi syariah, berdasarkan data dari 4 orang informan dapat dikatakan bahwa informan ada yang memahami dan tidak memahami sama sekali sebelum adanya penjelasan dari pihak perusahaan/agen asuransi syariah. Persentase paham dan tidak paham menunjukkan sama-sama 50%, itu dikarenakan adanya dari 2 informan yang sudah pernah dan juga masih menjadi nasabah di suatu perusahaan asuransi konvensional. Sedangkan 2 diantaranya belum pernah sama sekali menjadi nasabah baik di asuransi konvensional maupun syariah.

Takaful keluarga adalah perusahaan asuransi syariah yang cukup terkenal dimana-mana karena merupakan perusahaan asuransi syariah pertama yang ada di Indonesia sampai kepada kalangan non muslim pun turut ikut andil dalam industri asuransi syariah ini. Walaupun awalnya mungkin informan hanya mengenal asuransi konvensional. Tetapi seiring berjalannya waktu maka industri asuransi syariah pun dapat menyesuaikan diri akan perkembangan zaman yang semakin pesat. Yang awalnya mungkin kebanyakan masyarakat berfikir industri syariah hanya dapat digunakan oleh mereka yang muslim saja, tetapi Takaful Keluarga menjawab itu semua. Bahwa asuransi syariah juga dapat dan boleh di gunakan oleh masyarakat kalangan non muslim.

Seiring dengan informasi yang menyebar kemana-mana mengenai asuransi syariah sehingga dapat di akses oleh kalangan non muslim. Maka dilihat dari pihak mana yang pertama mengenalkan asuransi syariah ini kepada para informan pun beragam. Dua orang diantaranya pertama mengenal adanya asuransi syariah ini adalah dari teman, yaitu teman kerja. Dan sisanya ada yang dari pihak keluarga dan pihak orang lain, yang mana orang lain ini adalah orang tua dari temannya. Itu menunjukkan bahwa eksistensi asuransi syariah tidak lagi tabu.

Walaupun sekarang telah banyak perusahaan-perusahaan asuransi konvensional yang memperkenalkan produk syariahnya. Hal ini pun menjadi motivasi baru bagi asuransi syariah Takaful Keluarga untuk selalu berinovasi dan memperbaiki sistem perusahaan.

Dari empat informan, dua diantaranya menyampaikan bahwa alasan mereka memilih asuransi syariah adalah karena adanya transparansi pada pengelolaan dana setoran nasabah/premi. Perusahaan menjelaskan kemana saja alur dana setoran nasabah, untuk apa saja dana setoran nasabah, dan berapa-berapa saja untuk dana *tabaruu'*, *ujrah*, dan investasi. Dan masing-masing sisanya beralasan karena pihak perusahaan

memberikan pelayanan yang baik saat pertama informan mendaftar jadi nasabah dan terakhir beralasan karena Uang setoran setiap bulan lebih murah dengan *benefit* yang sama jika diperusahaan lain.

Adanya pelayanan yang baik memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah, kepuasan nasabah terhadap apa yang diberikan oleh pihak perusahaan merupakan komponen yang penting terutama dalam industri pelayanan. Oleh karena itu pada umumnya, jika nasabah puas dengan pelayanan yang diterima maka kemungkinan mereka akan terlibat dalam pembelian ulang. (Saduman Okumus dan Elif Guneren Genc, 2013, hlm. 145) diambil dari artiker berjudul “ *Interest Free Banking in Turkey: A Study of Customer Satisfaction and Bank Selection*” pada Jurnal *European Scientific Journal* Volume 9 Nomor 16 Tahun 2013. Dalam hal ini juga menunjukkan bahwa ,pihak perusahaan menjalankan prinsip *ta’awunnya* tidak memandang siapapun. Dan sekaligus mengamalkan salah satu hadist yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani disebutkan bahwa Nabi Muhammad Saw. Pernah bersabda: “*Barangsiapa menyakiti seorang zimmi (non Muslim yang tidak memerangi umat Muslim), maka sesungguhnya dia telah menyakitiku. Dan barang siapa yang telah menyakitiku, maka sesungguhnya dia*

telah menyakiti Allah”. Berdasarkan hadist tersebut umat muslim tidak boleh menyakiti atau mendeskriminasi non muslim yang posisinya adalah sebagai minoritas, terutama dalam hal ini soal kebijakan. (m.kumparan.com)

Oleh karena itu lah, dapat dilihat dari lamanya penggunaan asuransi syariah oleh para informan sebagai salah satu perlindungan mereka. Tiga diantaranya cukup lama menggunakan asuransi syariah yaitu ada yang 1 tahun, 2 tahun bahkan sampai 4 tahun menggunakan produk asuransi syariah. Terlebih ada 1 informan yang sudah menjadi nasabah asuransi syariah lebih dari 5 tahun yaitu selama 7 tahun. Hal itu menunjukkan bahwa, adanya rasa percaya dari mereka kalangan non muslim untuk pihak perusahaan yang sejatinya adalah semua pegawai adalah seorang muslim untuk mengelola dana mereka. Maka sudah semestinya pula pihak perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik tidak hanya untuk nasabah non muslim tetapi juga untuk nasabah muslim mereka.

Meskipun pelayanan perusahaan sudah membuat para informan merasa sangat nyaman menggunakan asuransi syariah, namun pembayaran premi setiap bulannya pun akan tetap menjadi tanggung jawab setiap nasabah, sesuai dengan jatuh tempo yang sudah disetujui antara dua pihak. Hal ini pun

jelas bersinggungan dengan tingkat pendapatan seseorang. Yang mana sekarang keadaan Indonesia sedang tidak baik-baik saja, karena hadir nya sebuah wabah yang bernama wabah virus corona atau yang sering kita kenal yaitu COVID-19. Sejak kedatangannya terkonfirmasi pertama kali adalah tanggal 02 Maret pada tahun 2020 membuat aktivitas warga Indonesia harus berjalan tidak seperti biasa. Apalagi sejak *new normal* atau pola hidup baru yang harus beradaptasi dengan pandemi COVID-19 diberlakukakan membuat ruang gerak kita terbatas. Banyak usaha ritel yang harus gulung tikar, dan banyak nya usaha-usaha masyarakat yang mengalami penurunan pendapatan yang sangat drastis.

Bersamaan hal itu, semakin lama berdampak buruk bagi pendapatan masyarakat Indonesia. Maka dari itu satu dari empat informan pernah terfikir untuk berhenti menjadi nasabah asuransi syariah pada saat masa kontrak belum selesai. Beliau beralasan karena pendapatan yang tidak menentu setiap harinya belum lagi di tambah dengan biaya hidup keluarga setiap hari, membuat beliau pernah terfikir untuk berhenti, tetapi karena alasan beliau adalah tekad terbesar beliau maka kontrak asuransi tersebut dilanjutkan. Kemudian dua diantaranya beralasan jika suatu saat kebutuhan pokok mereka lebih besar

dari pada pendapatan mereka maka bukan hal yang mustahil mereka akan berhenti sebelum masa kontrak berakhir. Dan mereka tidak merasa khawatir karena mereka mengambil produk yang *unit link*/adanya investasi didalamnya. Dan yang terakhir menarik, karena informan tidak pernah terfikir untuk berhenti, bahkan tertarik untuk mengajak orang tuanya ikut di asuransi syariah yang sama jika pendapatannya dan bisnisnya berkembang.

Hal tersebut menunjukkan, bahwa informan merasa bahwa mereka membutuhkan asuransi syariah ini dalam kehidupan mereka, karena *benefit* yang didapatkan. Dan mereka merasa bahwa dengan mengikuti dan mengenal asuransi syariah berguna bagi mereka, terutama pada masa yang akan datang sehingga mereka berminat untuk menjadi nasabah asuransi syariah.

2. Analisis terhadap apa yang mempengaruhi minat nasabah non muslim dalam membeli produk asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin

Dari 4 informan yang telah di wawancarai, 3 diantaranya memilih produk Takafulink Salam. Yang diperuntukan untuk diri mereka sendiri karena dari mereka bertiga juga belum memiliki keluarga. Takafulink Salam secara khusus menjamin

para pemegang polis berupa perlindungan keuangan akan risiko hidup yang tidak tahu akan datangnya serta menjamin biaya kesehatan apabila terjadi kecelakaan, maka manfaat dan nilai dana investasi akan dibayarkan jika peserta meninggal dunia karena kecelakaan, apabila sakit maka akan mendapat manfaat biaya kesehatan berupa rawat inap, rawat jalan, rawat gigi, persalinan, ICU, serta pembedahan akan dibayarkan senilai dengan *plan* yang dipilih oleh pemegang polis. Selain itu produk ini juga dikaitkan dengan adanya investasi di saham-saham syariah yang dikelola berpegangan dengan prinsip syariah dan nilai dana investasi akan dibayarkan jika peserta hidup hingga kontrak asuransi berakhir. Lebih lanjut, keuntungan lainnya adalah manfaat meninggal dunia maka manfaat dan nilai dana investasi akan dibayarkan jika pemegang polis meninggal dunia dalam masa kontrak asuransi. Yang terakhir adalah santunan penyakit kritis maka manfaat dan nilai dana investasinya akan dibayarkan jika pemegang polis terdiagnosa salah satu dari 49 penyakit kritis dalam masa kontrak asuransinya.

Satu informan lain memilih produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) yang diperuntukkan untuk kedua buah hatinya. Karena untuk asuransi keluarga/asuransi kesehatan

beliau mempercayakan pada salah satu perusahaan asuransi konvensional yang terkenal. Produk Fulnadi ini sejatinya program tabungan dan dirancang khusus untuk membantu setiap orang tua dalam merencanakan dana pendidikan untuk anak.

Hal ini pun berbanding lurus dengan salah satu faktor-faktor yang mempengaruhi minat yang dikemukakan oleh L. D Crow yaitu *Emosional Factor* yang mana merupakan faktor perasaan dan emosi mempunyai pengaruh dalam suatu kegiatan tertentu dapat membangkitkan perasaan senang dan dapat menambah semangat atau kuatnya minat dalam kegiatan tersebut. (Andriyani, 2011, hlm.22)

Adapun manfaat dari produk Fulnadi ini dana tahapan pendidikan akan dibayarkan perusahaan sesuai dengan kebutuhan untuk setiap jenjang pendidikan sejak Taman Kanak-kanak hingga lulus Perguruan Tinggi. Manfaat kedua adalah manfaat meninggal dunia yaitu 100% manfaat takaful dasar, dana tahapan, serta beasiswa Perguruan Tinggi akan dibayarkan apabila pemegang polis dalam hal ini adalah orang tua meninggal dunia karena kecelakaan. Selanjutnya, manfaat cacat tetap total maka 100% manfaat takaful dasar, dana tahapan pendidikan, serta beasiswa Perguruan Tinggi akan

dibayarkan jika pemegang polis mengalami cacat tetap total karena kecelakaan. Terakhir adalah santunan atas wafatnya anak maka 100% uang pertanggungan dan dana tabungan pendidikan akan dibayarkan jika penerima hibah dalam hal ini adalah anak meninggal dunia selama masa kontrak.

Pada hakikatnya jenis-jenis produk yang ditawarkan oleh asuransi syariah dengan asuransi konvensional sama saja, hanya saja yang membedakannya adalah adanya kebermanfaatan untuk orang lain atau tidak. Karena produk-produk asuransi umumnya sama maka dilihat dari pihak yang pertama kali mengenalkan produk asuransi syariah kepada 4 informan berbeda-beda. Dua diantaranya mengetahui mengenai produk-produk asuransi syariah didapat dari pihak perusahaan/agen, baik informan langsung bertanya kepada pihak perusahaan/agen atau karna penjelasan saat ingin menjadi nasabah asuransi syariah. Pihak perusahaan/agen menawarkan atau merekomendasikan produk apa yang sesuai dengan nasabah dan juga pendapatan nasabah. Sedangkan satu diantaranya mengetahui karna rekomendasi teman dan yang terakhir karna direkomendasikan oleh pihak keluarga. Kemudian tertarik sehingga para informan membeli produk yang menurut mereka juga berguna untuk masa depan mereka.

Dilihat dari pihak pertama kali yang mengenalkan produk asuransi syariah ini adalah pihak keluarga yang menjadikan informan tertarik untuk membeli produk tersebut. Maka dalam hal ini sejalan dengan faktor yang dikemukakan oleh Haditona dalam buku Subekti, 2007 yaitu yang disebut dengan faktor dari luar (ekstrinsik) bahwa suatu perbuatan dilaksanakan atas dorongan/pelaksanaan dari luar. Orang melakukan perbuatan tersebut karena mereka didorong/dipaksa dari luar. Seperti: lingkungan, orang tua, dan guru.(Andriyani, 2011, hlm. 23)

Dalam hal memasarkan produk, Takaful Keluarga memiliki cara yang cukup unik, karena tidak terdapat baliho terpasang di jalan-jalan utama dan tidak ada iklan di media elektronik dan media sosial, seperti banyak dilakukan oleh pesaing-pesaingnya. Walaupun begitu, tetap saja perusahaan dapat menarik minat masyarakat pada umumnya dan masyarakat non muslim pada khususnya untuk berasuransi syariah di Takaful Keluarga.

Salah satu yang memotivasi seseorang untuk memilih dan terhubung dengan produk atau layanan tertentu adalah emosi. Sambungan emosional antara perusahaan dan nasabahnya terbentuk secara bertahap. Kita hidup di dunia emosional,

di mana perasaan mempengaruhi keputusan seseorang. (Shalom Levy dan Hayiel Hino, 2016, hlm. 138) diambil dari artikel yang berjudul “*Emotional Brand Attachment: A Factor in Customer-Bank Relationships*” pada *Jurnal International Journal of Bank Marketing* Tahun 2016. Oleh karena itu berikut alasan informan terhadap produk yang mereka ambil memiliki jawaban beragam. Dua informan menyatakan bahwa mereka membeli produk Takafulink Salam adalah untuk perlindungan diri jika suatu saat terjadi hal yang tidak diinginkan pada dirinya. Selanjutnya satu informan menyatakan bahwa pertimbangan ia membeli produk yang ia pilih agar kelak, jika terjadi suatu musibah pada dirinya baik itu kecelakaan atau meninggal dunia tidak membebani orang tua untuk memikirkan berbagai biaya yang harus dikeluarkan, terlebih jika terjadi musibah besar yang harus mengeluarkan banyak biaya.

Pertimbangan salah satu informan untuk membeli produk Takafulink Salam yang mana agar kelak, jika terjadi risiko pada dirinya tidak membebani orang tua dalam memikirkan biaya yang harus dikeluarkan. Hal ini termasuk kedalam salah satu faktor yang dikemukakan oleh L.D Crow yaitu *The Factor Inner Urge* yang mana merupakan rangsangan yang datang dari lingkungan atau ruang lingkup yang sesuai

dengan keinginan atau kebutuhan seseorang akan mudah menimbulkan minat.(Andriyani,2011, hlm.22)

Sedangkan satu informan menuturkan bahwa yang melatarbelakangi ia membeli produk Fulnadi, karena ia sadar bahwa pendidikan dan mewujudkan cita-cita anak-anak nya sangat lah penting, selain itu ia sadar bahwa biaya pendidikan semakin tahun semakin mahal seiring dengan perkembangan zaman. Sedangkan pendapatan tidak selalu akan selalu tetap, maka penting buatnya memiliki perlindungan untuk masa depan anak-anaknya.