

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

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

1. Sejarah Singkat PT. Takaful Keluarga

PT. Syarikat Takaful Indonesia sebagai pelapor perusahaan asuransi murni syariah yang didirikan atas sebuah kepedulian yang tulus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan terbentuk pada tanggal 24 Februari 1994 atas prakarya dari Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) yang juga merupakan sebuah pemikiran dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), Bank Muamalat Indonesia Tbk, PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan Republik Indonesia, para pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB).

Kemudian, pada tanggal 5 Mei 1994 didirikannya PT. Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia berjalan sejak tanggal 25 Agustus 1994 dan diresmikan oleh Mar'ie Muhammad selaku Menteri Keuangan waktu itu. Untuk melengkapi layanan pada sektor asuransi kerugian, maka didirikanlah PT. Asuransi Takaful Umum sebagai anak perusahaan berjalan pada tanggal 2 Juni 1995 dan diresmikan langsung oleh Prof. Dr. B.J. Habibie selaku ketua dan pendiri ICMI. Mulai saat itulah, Takaful Keluarga dan Takaful

Umum berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia.

Pada tahun 1997, salah satu pemegang saham yang menempatkan modalnya langsung kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga pada tahun 2004 yaitu Syarikat Takaful Malaysia Bhd dan terus dilanjutkan pada tahun 2009. Kemudian Pemodalan Nasional Madani Persero (PNM) turut memperkuat struktur modal perusahaan pada tahun 2000 serta diikuti oleh Islamic Development Bank (IDB) pada tahun 2004.

Seiring berkembangnya bisnis syariah yang semakin maju maka PT. Asuransi Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas sekaligus menjaga konsisten layanan kepada masyarakat dengan diperolehnya bukti sertifikat ISO 9001: 2000, sebagai standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia.

PT. Asuransi Takaful memiliki cabang diberbagai kota di Indonesia yaitu Banda Aceh, Lhoksumawe, Medan, Pekanbaru, Padang, Palembang, Lampung, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Timur, Tangerang, Bekasi, Depok, Bogor, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Malang, Solo, Bandung, Cirebon, Batam, Bali, Samarinda, Balikpapan, Banjarmasin, Bontang, Pontianak, Makassar dan kendari.

Salah satu anak perusahaan cabang dari Graha Takaful Indonesia yaitu Perusahaan Takaful Umum Banjarmasin beroperasi di Banjarmasin pada tanggal 16 Agustus 1996. Selama beroperasi di Banjarmasin perusahaan Takaful mengalami beberapa kali berpindah tempat. Pertama kali didirikan perusahaan Takaful Umum Banjarmasin beroperasi di Jalan Achmad Yani Km 6 No. 547 Banjarmasin, setelah lima tahun kemudian pindah kantor di Jalan Achmad Yani Km 5,7 No. 11 Banjarmasin, kemudian tahun 2005 pindah di Jalan Achmad Yani Km 3 No. 126 F Banjarmasin.

Setelah itu Perusahaan Takaful Keluarga Banjarmasin yang juga merupakan anak perusahaan dari Graha Takaful Indonesia yang juga beroperasi mengalami beberapa kali pindah tempat. Pertama di Jalan Raya Sultan Adam Ruko 3 seberang Masjid Ar-Rahim Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin, setelah itu pindah kantor di Jalan Gatot Subroto No. 10 G Lt. 2 Samping Acer Senter Dekat Badan Statistika Kota Banjarmasin, pindah kantor lagi di Jalan Raya Lingkar Dalam Selatan Ruko Putih No. 4 Samping Shafarina Tiket depan RM. Mona Khas Banjar Fly Over Banjarmasin. Kemudian awal tahun 2021 pindah kantor di Jalan Gerilya Lingkar Dalam Selatan, Kelurahan Tanjung Pagar di samping perumahan Grand Batuah Mahatama.

2. Profil PT. Takaful Keluarga

PT. Asuransi Takaful Keluarga bertujuan untuk memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam mengelola keuangan dan risiko secara syariah sebagaimana perintah Allah swt kepada masyarakat agar berislam secara utuh.

PT. Asuransi Takaful merupakan asuransi berbasis syariah pertama di Indonesia (*full sharia*) yang memiliki jaringan Takaful Internasional, tersebar diseluruh kota wilayah di Indonesia, memiliki berbagai macam produk perlindungan, memiliki Dewan Pengawas Syariah yang berkompeten mengawasi mekanisme dan operasional serta dipercaya menjadi mitra beberapa perusahaan.

PT. Asuransi Takaful Keluarga ini beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan profesional dengan dibuktikannya dalam perolehan sertifikat sebagai berikut:

- 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. *Top Of Mind Islamic Insurance* dari Karim Businnes Consulting Tahun 2008.
- d. “*Best Insurance 2012*” dengan masuk kelompok *ekuitas* Rp100.000.000.000 sampai Rp250.000.000.000.

- e. *The Best Syariah Insurance* Tahun 2015
 - f. *The Best Risk Management Islamic Life Insurance Full Fledge* dari Karim Businnes Consulting Tahun 2015.
 - g. “*Best Life Insurance 2016*” dengan Ekuitas Rp150.000.000.000 sampai Rp350.000.000.000
 - h. Peringkat II Digital Brand Asuransi Jiwa Syariah dari Infobank Digital Brand Award Tahun 2018
 - i. *The best Digital Media Innovation* dari Indonesia Digital Popular Brand Award tahun 2020.
3. Visi-Misi PT. Takaful Keluarga
- a. Visi PT. Takaful Keluarga
 - 1) Menjadi Role Model Bisnis Syariah di Indonesia dengan Profesional, Amanah dan Memberikan Manfaat Bagi Masyarakat.
 - b. Misi PT. Takaful Keluarga
 - 1) Menjadikan Asuransi Takaful Keluarga sebagai Perusahaan Asuransi 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 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:

Dewan Komisaris:

Komisaris Utama : Dato' Muhammad Hasan Md. Kamil

Komisaris Independen : Tri Djoko Santoso dan Imran Nahar

Komisaris : Mahadzir Azizan

Dewan Direksi:

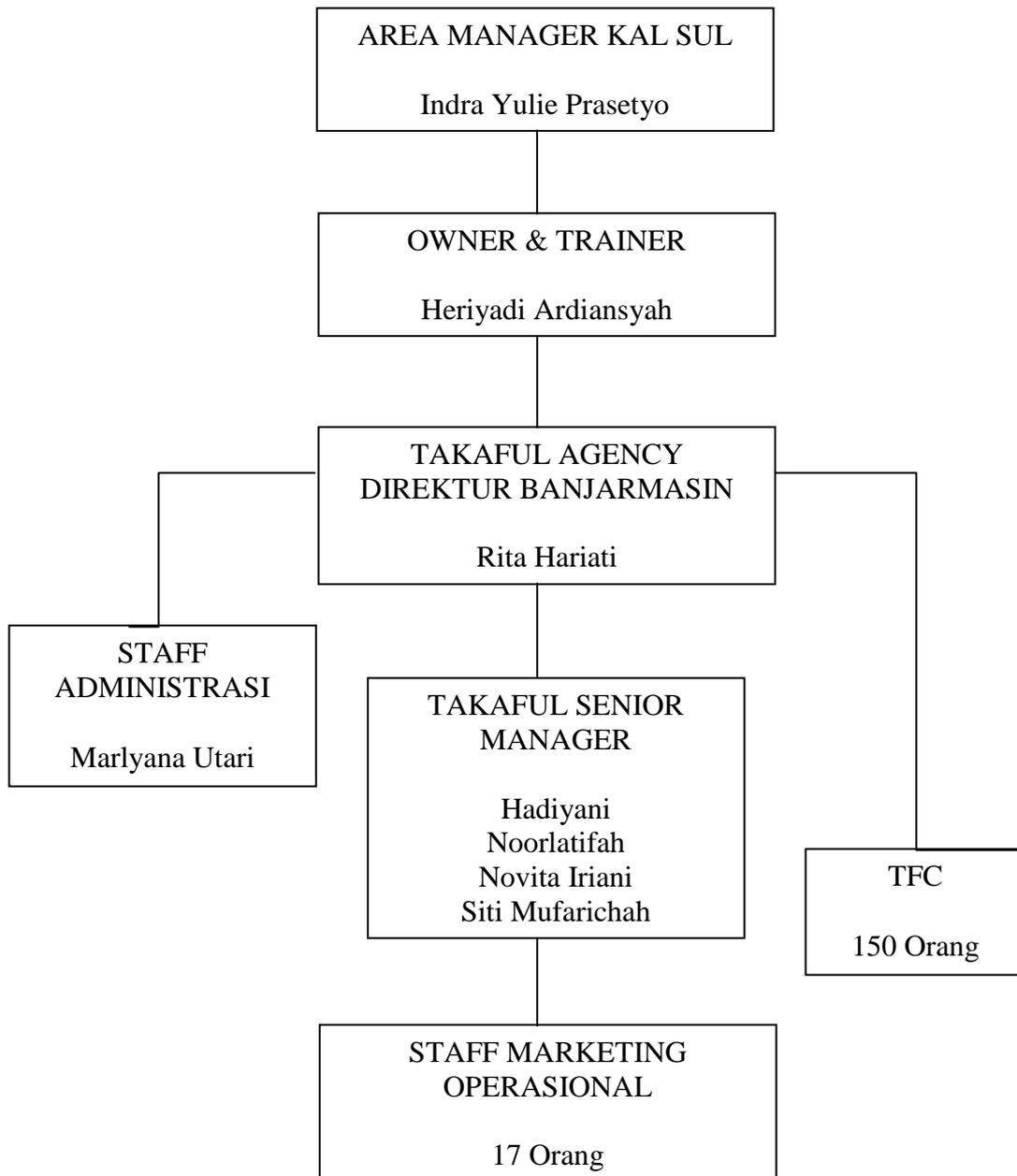
Direktur Utama : Arfandi Arief

Direktur Operasional : Yurivando Gani

Direktur Keuangan : Hadi Sulistia

Dewan Pengawas Syariah:

Anggota : KH. Muhyidin Junaidi



Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang

Banjarmasin

Sumber : PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin (2020)

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* adalah pemilik perusahaan Takaful Keluarga yang memiliki tugas mengaudit perusahaan Takaful Keluarga Banjarmasin.
- c. *Takaful Agency Direktur (TAD) Banjarmasin*
 - 1) Bertanggung jawab atas segala keperluan yang berhubungan dengan PT. 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. *Takaful Syariah Manager (TSM)*

Takaful Syariah Manager sebagai marketing/agen yang memiliki tugas sebagai koordinator/manajer unit pemasaran.

 - 1) Merekrut calon agen/*marketing* baru
 - 2) Memberikan pembekalan dasar/basic training terhadap agen yang telah diterima
 - 3) Membina dan mengawasi aktifitas agen yang telah dikoordinasinya.
 - 4) Melakukan aktifitasnya sebagai agen.

e. Takaful *Financial Consultan* (TFC) Banjarmasin

Takaful Financial Consultan (FC) memiliki tugas mencari nasabah baru dan melakukan promosi ke berbagai instansi-instansi serta perbankan baik yang syariah maupun konvensional.

f. Administrasi

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

6. Produk Takaful Keluarga

a. Takaful Dana Pendidikan

Program asuransi jiwa yang dipergunakan bagi orang tua yang bermaksud merencanakan dana pendidikan untuk masa depan pendidikan putra-putrinya.

b. Takafulink Salam

Program asuransi jiwa berbasis *unit link* yang memberikan proteksi dan dirancang khusus untuk mendapatkan hasil investasi yang optimal.

Manfaatnya:

- 1) Takafulink Salam memberikan manfaat perlindungan jiwa maksimal hingga usia 70 tahun dengan manfaat santunan yang bisa disesuaikan untuk mendapatkan yang terbaik bagi keluarga tercinta.
- 2) Manfaat hidup akan dibayarkan dana investasi sebesar nilai aktiva bersih sesuai dengan jumlah nilai unit yang dimiliki peserta
- 3) Jika terjadi risiko meninggal, peserta mengalami musibah pada periode akad, ahli waris atau yang ditunjuk akan menerima manfaat takaful dan dana investasi.
- 4) Takafulink Salam memberikan manfaat perluasan tambahan tanpa perlu membayar, berupa:
 - a) Asuransi tambahan berupa perlindungan terhadap penyakit kritis apabila peserta terdiagnosa dari 49 jenis penyakit kritis.
 - b) Asuransi tambahan kecelakaan diri (perlindungan terhadap risiko meninggal karena kecelakaan).
 - c) Asuransi tambahan TPD (perlindungan terhadap risiko cacat tetap total akibat kecelakaan atau penyakit).
 - d) Asuransi manfaat tunai harian rawat inap (perlindungan terhadap risiko kesehatan bila harus menjalani rawat inap di rumah sakit).

c. Takafulink Salam *Community*

Program asuransi jiwa berbasis *unit link* yang memberikan perlindungan dan dana investasi diperuntukkan bagi individu-individu yang tergabung dalam sebuah grup atau organisasi biasanya diikuti untuk tujuan tambahan pesangon / dana hari tua untuk karyawan dari suatu lembaga.

Masa perjanjian atau masa pembayaran premi selama 5 tahun sampai maksimal usia peserta 65 tahun atau sesuai dengan usia pensiun.

Manfaat:

- 1) Manfaat hidup: akan dibayarkan dana investasi sebesar nilai aktiva bersih sesuai dengan jumlah unit yang dimiliki oleh peserta.
- 2) Manfaat meninggal: Jika peserta meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli waris atau yang ditunjuk akan menerima manfaat sebesar dana santunan al-khairat.
- 3) 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
- 4) ketentuan lebih rinci dan mengikat tercantum dalam polis Takafulink Salam *Community*.

d. Takafulink Salam Ziarah Baitullah

Program asuransi jiwa berbasis unit link yang memberikan manfaat Takaful Dasar atau dana investasi kepada peserta atau ahli waris (yang ditunjuk), dimana dana tersebut digunakan untuk melakukan perjalanan ibadah atau diperuntuksn untuk yang lain sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dalam polis.

Manfaat:

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

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 11 orang informan dalam penelitian ini berdasarkan dengan rumusan masalah yaitu Persepsi Pemegang Polis terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan dan Faktor-faktor yang memengaruhinya sebagai berikut:

Informan I

Nama : M. Arifin Abas
 Umur : 40 Tahun
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Pendidikan : Strata 1
 Pekerjaan : PNS Pemerintahan Kota Banjarmasin
 Alamat : Komp. Griya Permata Handil Bakti

1. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan

Informan sudah bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra sekitar tahun 2019 saat anak berusia 4 tahun dengan premi yang dibayarkan 200.000,00 per bulan. Menurut persepsi informan tentang produk Takaful Dana Pendidikan itu salah satu produk yang bagus yaitu produk yang dapat membantu mengcover biaya pendidikan anak saat masuk TK sampai

Perguruan Tinggi dengan membayar premi sesuai kemampuan pemegang polis. Untuk pencapaian tujuan tersebut informan kurang mengetahui karena belum mengalami dan belum merasakan manfaatnya. Keuntungan dan manfaatnya yang akan diperoleh dari produk Takaful Dana Pendidikan adalah adanya tambahan bantuan saat anak masuk sekolah dan perguruan tinggi sekaligus dapat membantu para pemegang polis apabila mengalami musibah.

Informan kurang mengetahui perbedaannya, karena baru menjadi pemegang polis asuransi pendidikan anak pada Takaful Keluarga dan belum pernah ke perusahaan asuransi lain. Adapun terkait pelayanan yang diberikan oleh Takaful Keluarga menurut informan sudah bagus, agen yang proaktif, selalu mendapatkan pesan untuk membantu dalam mengingatkan membayar premi sebelum waktu jatuh tempo dan memudahkan dalam membayar premi melalui internet banking.

2. Faktor yang Memengaruhi Persepsi Pemegang Polis

Faktor yang memengaruhinya karena mendapat penjelasan dari Agen Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin dan teman kerja yang sudah lebih dulu menggunakan produk tersebut. Dengan produk Takaful Dana Pendidikan maka dapat membantu dalam merencanakan biaya pendidikan sesuai dengan jenjang pendidikan sekaligus mendapatkan beasiswa selama di perguruan tinggi.

Informan II

Nama : Aniroh
Umur : 49 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : Strata 1
Pekerjaan : PNS Guru SMPN 15 Banjarmasin
Alamat : Jl. HKSN Komp. Surya Gemilang

1. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan

Informan sudah cukup lama bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra sekitar tahun 2006 saat anak pertama berusia 1 tahun dengan premi yang dibayarkan 300.000,00 per Triwulan dan masuk lagi tahun 2018 untuk anak kedua berusia 5 tahun dengan premi yang dibayarkan 200.000,00 per bulan. Menurut informan produk Takaful Dana Pendidikan merupakan produk yang sangat bagus dan membantu, produk yang tidak mudah diambil kapanpun dibandingkan dengan bank. Sedangkan produk Takaful Dana Pendidikan ini adalah produk yang hanya dapat diambil sesuai dengan tahapan saat anak mendaftar sekolah maupun perguruan tinggi. Untuk pencapaian tujuan tersebut informan kurang mengetahuinya tetapi mendengar dari penjelasan teman yang bekerja di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra sudah tercapai karena sudah ada salah satu pemegang polis ada yang meninggal maka secara sistem kewajibannya dicairkan dan ahli warisnya mendapatkan dana santunan. Keuntungan dan Manfaatnya adalah adanya dana tahapan setiap mendaftar sekolah, beasiswa selama di perguruan tinggi dan proteksi.

Perbedaannya menurut informan tidak mengetahui, hanya saja asuransi pendidikan anak yang ada pada Takaful Keluarga adalah produk yang islami, terhindar dari unsur *riba*. Sedangkan untuk perusahaan asuransi lain walaupun ada yang syariah tetapi dulunya konvensional. Adapun pelayanan yang diberikan pada Takaful Keluarga menurut informan sangat bagus, sering mendapat pemberitahuan untuk membayar premi setiap waktu jatuh tempo tetapi beberapa tahun belakangan ini tidak mendapatkan pemberitahuan sehingga informan selalu mengingatkan sendiri untuk membayar premi dan kemudahan dalam membayar premi melalui transfer. Berdasarkan pengalaman informan mereka melayani dengan sangat baik pada waktu mengajukan klaim proses pencairan yang cepat, mudah dan tidak ada kendala.

2. Faktor yang Memengaruhi Persepsi Pemegang Polis

Faktor yang memengaruhinya ialah karena pernah mendapat penjelasan dari Agen PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra untuk mengenalkan produk Takaful Dana Pendidikan tersebut. PT. Takaful Keluarga salah satu perusahaan yang syariah, tidak mengandung *riba*. Memudahkan dalam membantu keperluan anak saat mendaftar sekolah dan dananya tidak bisa diambil kapanpun harus sesuai dengan tahapan.

Informan III

Nama : Andriani
Umur : 41 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : Strata 2
Pekerjaan : PNS Dosen Politeknik Negeri Banjarmasin
Alamat : Handil Bakti

1. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan

Informan sudah cukup lama bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra saat anak pertama usia 8 tahun dengan premi yang dibayarkan 200.000,00 per bulan dan masuk lagi tahun 2020 untuk anak kedua usia 5 tahun dengan premi 300.000,00 per bulan. Menurut persepsi informan tentang produk Takaful Dana Pendidikan merupakan produk yang cukup bermanfaat, produk yang mengcover biaya pendidikan anak, kemudian adanya proteksi sehingga dengan adanya produk Takaful Dana Pendidikan setidaknya dana pendidikannya terjamin walaupun terbatas sesuai dengan skema yang telah disepakati diawal. Untuk pencapaian tujuan tersebut informan belum pernah mengalaminya tetapi melihat dari akad yang dijanjikan diawal itu menjadi nilai tambah yang diharapkan oleh pemegang polis, artinya apabila pemegang polis mengalami musibah sudah ada proteksi dari pihak Takaful Keluarga dan apabila ada yang mengalami kejadian seperti itu menurut informan akadnya sudah bisa terpenuhi.

Manfaat yang diperoleh selain mendapat dana tahapan sesuai jenjang pendidikan, adanya proteksi pada saat pemegang polis atau penerima hibah mengalami musibah meninggal dunia, apabila kondisi ekonomi secara umum bagus dan kondisi pemegang polis sehat, tahapan dana yang diberikan dapat membantu lebih dari dana yang ditabungkan pada saat perguruan tinggi sehingga pada saat mengklaim bukan hanya sebesar yang ditabungkan melainkan adanya bagi hasil yang sudah dijanjikan. Menurut informan kurang mengetahui perbedaannya karena hanya memiliki polis asuransi pendidikan anak di Takaful Keluarga, hanya saja Takaful keluarga insya allah sangat dapat dipercaya karena murni syariah, adanya sistem bagi hasil dan adanya Dewan Pengawas Syariah. Menurut informan terkait pelayanan pada Takaful Keluarga sangat bagus, mereka melayani dengan sangat baik, prosesnya cepat pada saat mengajukan klaim dan kemudahan transaksi dalam pembayaran premi.

2. Faktor yang Memengaruhi Persepsi Pemegang Polis

Faktor yang memengaruhinya adalah pernah mendapat rekomendasi dari rekan kerja dan pengalamannya yang sering ikut sosialisasi dari pihak PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra sekaligus salah satu perusahaan yang konsen mengurus asuransi, membawa nama bendera syariah dan yang menarik dari produk Takaful Dana Pendidikan adalah dari segi keamanan dimana dana kita terjamin, adanya dana tahapan sesuai dengan yang ditabungkan, adanya proteksi dan bagi hasil.

Informan IV

Nama : M. Huzairin
Umur : 50 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pendidikan : Strata 1
Pekerjaan : PNS Guru SMPN 15 Banjarmasin
Alamat : Jl. HKSN Komp. Surya Gemilang

1. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan

Informan sudah bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra pada tahun 2019 saat anak berusia 6 tahun dengan premi yang dibayarkan sebesar 200.000,00 per bulan. Menurut persepsi informan tentang produk Takaful Dana Pendidikan adalah produk yang bagus, yaitu menabung untuk masa depan anak, dana yang hanya bisa diambil pada saat anak mendaftar sekolah dan perguruan tinggi, produk yang menabung sesuai dengan kemampuan masing-masing pemegang polis dan adanya proteksi. Membantu dalam melanjutkan keberlangsungan pendidikan anak asalkan berjalan dengan prosedur diatas dasar-dasar kejujuran, profesional dan bertanggung jawab. Untuk pencapaian tujuan menurut informan kurang mengetahui dan manfaat untuk saat ini belum merasakan tetapi manfaat akan diperoleh adanya dana tahapan ketika anak mendaftar sekolah dan perguruan tinggi.

Perbedaannya menurut informan kurang mengetahui karena sebelumnya belum pernah bergabung di perusahaan asuransi lain, hanya saja Takaful Keluarga adalah perusahaan asuransi yang menggunakan prinsip islami. Menurut informan terkait pelayanan yang ada pada PT. Takaful

Keluarga Ro Az-Zahra sangat bagus dalam hal mengingatkan setiap bulan untuk membayar kontribusi disaat jatuh tempo dan adanya pemberitahuan saat dana kita sudah masuk sekaligus kemudahan transaksi dalam pembayaran premi.

2. Faktor yang Memengaruhi Persepsi Pemegang Polis

Faktor yang memengaruhinya ialah karena mendapat rekomendasi dari Teman untuk megajak memilih produk tersebut dan dapat penjelasan dari pihak PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra. Salah satu perusahaan yang islami. Memudahkan orang tua yang ingin mempersiapkan dana pendidikan dengan cara menabung perbulan dalam jangka waktu yang panjang. Berdasarkan pengalaman yang pernah didengar oleh informan terhadap perusahaan asuransi lain, adanya dananya yang tidak jelas pada saat pemegang polis memerlukan dana tersebut dengan alasan yang bermacam-macam sehingga dana tidak bisa dicairkan. Diharapkan kepada PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra jangan sampai seperti itu.

Informan V

Nama : Sutisna Sawati
Umur : 47 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pendidikan : Strata 1
Pekerjaan : PNS Hakim Pengadilan Negeri Banjarmasin
Alamat : Jl. Gatot Subroto No. 52

1. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan

Informan sudah bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra pada tahun 2018 saat anak berusia 8 tahun dan 10 tahun dengan premi yang dibayarkan sebesar 10.000.000,00 per tahun. Menurut informan tentang produk Takaful Dana Pendidikan adalah produk yang sangat bermanfaat bagi pemegang polis yang mana dapat membantu merencanakan biaya pendidikan anak, adanya proteksi apabila dikemudian hari ada terjadi musibah pada diri pemegang polis. Untuk pencapaian tujuan menurut informan kurang mengetahuinya karena belum mengalaminya, tetapi dari segi manfaat yang akan diperoleh adanya dana tahapan sesuai dengan jenjang pendidikan sekaligus adanya beasiswa dan akan dicover oleh PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra apabila mengalami musibah.

Menurut informan mengenai asuransi pendidikan anak yang ada pada Takaful keluarga dengan perusahaan asuransi lain itu sama saja, hanya saja yang ada pada Takaful Keluarga adalah produknya dipastikan syariah, adanya sistem bagi hasil. Menurut informan terkait pelayanan yang ada pada PT. Takaful Keluarga bagus, setiap ada informasi selalu diberi tahu, sangat membantu ketika informan kurang mengerti dengan proses yang ada di Takaful Keluarga dan kemudahan transaksi dalam pembayaran premi.

2. Faktor yang Memengaruhi Pemegang Polis

Faktor yang memengaruhinya ialah karena mendapat penjelasan dari Agen PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra. Adapun yang menarik dari Produk Takaful Dana Pendidikan ialah karena produknya syariah, adanya sistem bagi

hasil dan apabila kontrak habis maka masih mendapatkan manfaat yaitu beasiswa di perguruan tinggi selama 4 tahun.

Informan VI

Nama : Suci Maisarah
Umur : 36 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : Strata 2
Pekerjaan : PNS Guru SDN Semangat Dalam 3
Alamat : Jl. Hasan Basry Gg. Abuya

1. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan

Informan sudah cukup lama bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin sekitar tahun 2014 saat anak berusia 1 tahun dan membeli lagi tahun 2018 untuk anak kedua usia 4 bulan dengan premi yang dibayarkan sebesar 200.000,00 per bulan. Menurut informan tentang produk Takaful Dana Pendidikan adalah produk yang sangat bagus karena sangat membantu dalam meringankan biaya anak saat masuk sekolah dan perguruan tinggi, sekaligus menyiapkan tabungan apabila terjadi musibah sama diri pemegang polis sehingga anak masih bisa melanjutkan sekolah. Untuk pencapaian tujuan menurut informan kurang mengetahui tetapi adanya informasi dari pihak PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin bahwa apabila pemegang polis mengalami meninggal maka ahli waris akan mendapatkan dana santunan. Adapun manfaat yang didapat dari produk Takaful Dana Pendidikan adalah adanya dana tahapan masuk TK, SD, SMP,

SMA, Perguruan Tinggi sekaligus beasiswa selama 4 Tahun di perguruan Tinggi.

Menurut informan produk asuransi pendidikan anak yang ada pada Takaful keluarga dengan perusahaan asuransi lain itu sama saja, hanya saja informan sudah lebih dulu mengetahui produk pendidikan anak pada Takaful Keluarga yang merupakan perusahaan asuransi yang menggunakan prinsip syariah. Menurut informan terkait pelayanan yang diberikan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin merasa puas, saat mengajukan klaim dana tahapan masuk TK prosesnya cepat, sering mendapat pesan dari PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra dalam mengingatkan pemegang polis untuk melakukan pembayaran premi setiap bulannya dan lebih mudah karena menggunakan E-Debit. tetapi menurut informan sangat disayangkan kantornya sering berpindah-pindah.

2. Faktor yang Memengaruhi Pemegang Polis

Faktor yang memengaruhinya ialah mendapat informasi dari teman sebelum menikah sehingga sudah meniatkan diri apabila menikah dan punya anak ingin memprogramkan pendidikan anak di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin. Adapun yang menarik dari produk Takaful Dana Pendidikan ialah produk yang syariah, premi murah dan dekat dari rumah.

Informan VII

Nama : Evi Trianingsih

Umur : 44 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : Strata 1
Pekerjaan : Karyawan Kalsel Ventura
Alamat : Jl. Sejahtera Gg. II Kelayan Luar

1. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan

Informan sudah bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin sekitar 14 tahun saat anak berusia 1 tahun dengan premi yang dibayarkan sebesar 100.000,00 per bulan. Menurut informan tentang produk Takaful Dana Pendidikan ialah produk yang bagus untuk berjaga-jaga apabila terjadi sesuatu pada diri pemegang polis baik saat masih ada atau tidak ada, produk yang membantu dalam meringankan biaya pendidikan saat masuk sekolah, premi yang terjangkau sesuai dengan kemampuan pemegang polis dan dibayarkan dari usia anak 1 tahun sampai 17 tahun. Untuk pencapaian tujuan dari produk Takaful Dana Pendidikan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra kurang mengetahui karena tidak mengalaminya dan manfaat yang diterima jika anak mendaftar sekolah maka dana tahapan bisa diklaim.

Perbedaannya menurut informan kurang mengetahui, karena hanya memiliki polis asuransi pendidikan anak di Takaful Keluarga. Menurut informan terkait pelayanan yang diberikan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin sangat baik, klaim yang cepat dan tidak lama menunggu dan kemudahan transaksi dalam pembayaran premi maupun menerima dana tahapan.

2. Faktor yang Memengaruhi Pemegang Polis

Faktor yang Memengaruhinya ialah mendapat rekomendasi dari teman dan pihak PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin. Adapun yang menarik dari produk Takaful Dana Pendidikan bukan hanya murni syariah, aman dan bebas premi setelah masa perjanjian berakhir maka masih mendapatkan manfaat beasiswa di perguruan tinggi selama 4 tahun.

Informan VIII

Nama : Endang Anjrianie
Umur : 26 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : Strata 1
Pekerjaan : Honorer Guru
Alamat : Awaran, Kab. Balangan

1. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan

Informan bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin sekitar 7 bulan yang lalu dengan premi yang dibayarkan sebesar 200.000,00 per bulan saat usia anak 2 tahun. Menurut informan tentang produk Takaful Dana Pendidikan ialah produk yang preminya terjangkau sesuai dengan kemampuan pemegang polis, bayar premi mulai sejak usia pendaftaran sampai usia 17 tahun, produk yang membantu dan meringankan dalam biaya pendidikan anak saat masuk sekolah dan perguruan tinggi sehingga orang tua tidak terlalu pusing memikirkan biaya pendidikan setiap naik kejenjang yang lebih tinggi baik pemegang polis masih ada

ataupun tidak ada. Untuk pencapaian tujuan menurut informan sudah tercapai, karena memang ada pemegang polis yang dipertengahan jalan meninggal dunia maka dananya dicairkan sesuai dengan perjanjian diawal.

Manfaat yang diperoleh dari produk Takaful Dana Pendidikan selain adanya dana tahapan saat anak mendaftar sekolah dan perguruan tinggi, adanya dana santunan apabila terjadi sesuatu kepada diri pemegang polis maupun penerima hibah. Informan tidak mengetahui mengenai perbedaan asuransi pendidikan anak yang ada di Takaful Keluarga dengan yang ada di perusahaan asuransi lain, hanya saja Takaful Keluarga adalah perusahaan asuransi murni syariah dan bagi hasil pada produk Takaful Dana Pendidikan yang diberikan ke pemegang polis sebesar 85% dan perusahaan 15%. Menurut informan terkait pelayanan yang diberikan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin sangat puas, terbantu dalam mengingatkan untuk membayar premi dan pembayaran premi yang mudah melalui transfer.

2. Faktor yang Memengaruhi Pemegang Polis

Faktor yang memengaruhinya ialah mendapat penjelasan langsung dari Agen PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin. Adapun yang menarik dari produk Takaful Dana Pendidikan adalah murni syariah, menggunakan akad *wakalah bil ujroh*, setelah usia anak 17 tahun maka berhenti membayar premi dan disaat masuk perguruan tinggi akan ditanggung oleh Takaful Keluarga selama 4 tahun.

Informan IX

Nama : Ahmad Sya'rani

Umur : 43 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan : Strata 2
Pekerjaan : PNS Kementerian Agama Kota Banjarmasin
Alamat : Jl. HKSN Komp. Surya Gemilang

1. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan

Informan bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin pada April 2019 dengan 3 orang anak yang usianya berbeda-beda yaitu usia 1 tahun, 5 tahun dan 9 tahun dengan premi yang dibayarkan sebesar 300.000,00 per bulan. Menurut informan tentang produk Takaful Dana Pendidikan adalah produk yang bagus, produk yang sifatnya menabung yang berasuransi tetapi tidak bisa diambil dalam jangka waktu tertentu. Dengan mengikuti program ini setidaknya dapat membantu dan meringankan dalam menyiapkan dana pendidikan untuk masa depan anak kedepannya yang berbasis syariah. Untuk pencapaian tujuan dari produk Takaful Dana Pendidikan, pemegang polis tidak mengetahui karena belum mengalami dan belum merasakan manfaatnya.

Informan kurang mengetahui perbedaannya, hanya saja produk Takaful Dana Pendidikan yang ada pada Takaful Keluarga adalah perusahaan asuransi yang menggunakan prinsip syariah yang menjauhi dari nilai-nilai ribawi. Menurut informan terkait pelayanan yang diberikan oleh PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin ramah, santun tetapi pemahamannya kurang dari segi keagamaan dan kemudahan dalam membayar premi.

2. Faktor yang Memengaruhi Pemegang Polis

Faktor yang memengaruhinya ialah karena mendapat rekomendasi tetangga yang bekerja di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin serta ikut dalam sosialisasi yang diadakan dikantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Adapun yang menarik dari produk Takaful Dana Pendidikan kerana berbasis syariah, adanya sistem bagi hasil, menjauhi nilai-nilai ribawi dan insya allah amanah.

Informan X

Nama : Saryanti
Umur : 37 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : Strata 1
Pekerjaan : Honorer Guru
Alamat : Desa Barambai Kolam Kiri Barito Kuala

1. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan

Informan sudah lama bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin sekitar tahun 2010 dengan premi yang dibayarkan 100.000,00 per bulan saat anak pertama usia 2 tahun dan membeli lagi tahun 2019 untuk anak kedua berusia 5 tahun dengan premi yang dibayarkan 200.000,00 per bulan. Menurut informan tentang produk Takaful Dana Pendidikan adalah produk yang sangat bagus, produk yang membantu dan mempermudah dalam menyisihkan penghasilan untuk mempersiapkan biaya pendidikan anak untuk kedepannya. Untuk pencapaian tujuan dari produk

Takaful Dana Pendidikan menurut informan sudah tercapai, mendengar dari penjelasan admin Takaful Keluarga bahwa sudah ada pemegang polis Takaful Dana Pendidikan meninggal dunia maka dana santunan untuk ahli waris dicairkan dan informan sudah pernah merasakan manfaat dari dana tahapan untuk anak pertama saat anak masuk SMP.

Informan kurang mengetahui perbedaannya, karena hanya memiliki polis asuransi pendidikan anak di Takaful Keluarga. Pelayanan yang diberikan oleh Takaful Keluarga menurut informan memuaskan, adminnya cepat merespon, ramah tamah, kemudahan dalam membayar premi melalui transfer. Berdasarkan pengalaman informan proses klaim cepat langsung masuk ke rekening tabungan dan tidak lama menunggu.

2. Faktor yang Memengaruhi Pemegang Polis

Faktor yang memengaruhi ialah dari teman yang bekerja di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin. Adapun yang menarik dari produk Takaful Dana Pendidikan selain syariah, preminya murah, sudah terbiasanya dengan Takaful Keluarga, amanah dan insya allah menjanjikan untuk kedepannya.

Informan XI

Nama : Sari Diana
Umur : 29 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : Strata 1
Pekerjaan : Honorer BPBD Kab. Balangan

Alamat : Jl. Lingkar Timur Garuda Maharam, Kab, Balangan

1. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan

Informan bergabung dengan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin pada Maret 2019 dengan premi yang dibayarkan 200.000,00 per bulan saat usia anak 6 tahun. Menurut informan tentang produk Takaful Dana Pendidikan adalah produk yang bagus, produk yang dapat mengcover biaya pendidikan saat anak mendaftar SD sampai perguruan tinggi sehingga orang tua tidak terlalu pusing memikirkan apabila anak naik ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi baik pemegang polis masih ada ataupun tidak ada. Untuk pencapaian tujuan menurut informan kurang mengetahui dan belum merasakan manfaatnya.

Informan kurang mengetahui perbedaannya karena belum pernah bergabung dengan perusahaan asuransi lain, hanya memiliki polis Takaful Dana Pendidikan di Takaful Keluarga. Pelayanan yang diberikan oleh Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin menurut informan sangat baik, ramah tamah melayani pemegang polis dan sering membantu mengingatkan untuk membayar premi ketika masuk jatuh tempo.

2. Faktor yang Memengaruhi Pemegang Polis

Faktor yang memengaruhi ialah dari teman yang bekerja di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin. Adapun yang menarik dari produk Takaful Dana Pendidikan selain syariah, adanya dana tahapan saat anak mendaftar masuk SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi, sekaligus merasa aman.

C. Analisis Data

Berikut ini adalah analisis data terhadap Persepsi Pemegang Polis terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin dan Faktor-Faktor apa saja yang memengaruhi Persepsi Pemegang Polis terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin yang telah diperoleh dari hasil wawancara kepada 11 Pemegang Polis.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, penulis menyajikan dua bentuk pembahasan, yaitu *pertama* Persepsi Pemegang Polis terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin dan *kedua* Faktor-Faktor apa saja yang memengaruhi Persepsi Pemegang Polis terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin.

1. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan dari 11 Pemegang Polis yang telah diwawancarai, peneliti menyimpulkan bahwa pemegang polis sepakat mempersepsikan adanya produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga baik, memberikan kemudahan sekaligus membantu dalam merencanakan dana pendidikan anak dimasa yang akan datang. Sesuai dengan teori Robbins & Judge (2015, hlm. 103) bahwa persepsi adalah suatu proses dengan mana individu

mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka dengan tujuan untuk memberikan makna pada lingkungan disekitarnya.

Mereka mengetahui dan mengartikan adanya produk Takaful Dana Pendidikan yang ada pada PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin memudahkan dan membantu dalam perencanaan biaya pendidikan anak dimasa yang akan datang yang sesuai dengan prinsip syariah. Ini artinya telah terjadi persepsi yang baik di dalam diri pemegang polis meskipun adanya perbedaan dalam tingkat pengetahuan dan pemahaman tentang produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin.

Persepsi informan terhadap tujuan dari produk Takaful Dana Pendidikan Takaful Keluarga yang mengarah pada jaminan masa depan pendidikan anak dan tolong menolong. Pemegang polis sepakat menjawab bahwa produk Takaful Dana Pendidikan adalah program asuransi yang diluncurkan untuk menjawab kebutuhan pemegang polis akan jaminan masa depan pendidikan anak sekaligus perlindungan apabila terjadi musibah kepada pemegang polis atau penerima hibah dengan tetap memperhatikan prinsip syariah yang menjadi dasar dari PT. Takaful Keluarga, hal ini berdasarkan tujuan dan fungsi yang diinginkan oleh pembuat kebijakan yaitu PT. Takaful Keluarga yang bertujuan untuk membantu pemegang polis dalam merencanakan dan mempersiapkan keuangan untuk pendidikan anak dimasa yang akan datang.

Ketika orang tua telah memasuki usia lanjut dan tidak produktif, maka dalam perspektif Islam tidak hanya memerlukan dana pada saat itu yang mengacu pada urusan di dunia melainkan perlu adanya bekal amal ibadah yang cukup untuk urusan akhirat sekaligus meninggalkan yang bermanfaat untuk orang yang ditinggalkan dengan menyiapkan hari esok dengan sebaik-baiknya. Sebagaimana 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﴾

Artinya: “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”.

Ayat yang terkandung pada surah An-Nisa ayat 9 adalah jangan sampai meninggalkan keturunan atau generasi selanjutnya dengan keadaan yang lemah apabila ditinggalkan oleh orang tuanya sehingga perlu adanya persiapan untuk terjaminnya kesejahteraan terhadap keturunannya yaitu dengan cara bertaqwa kepada Allah Swt. Hal ini berkaitan dengan adanya manfaat Takaful Dana Pendidikan pada PT. Takaful Keluarga, dimana para orang tua mempersiapkan dana pendidikan untuk anak-anaknya dimasa yang akan datang dari kemungkinan terjadinya risiko yang tidak terduga. Selain itu juga pemegang polis memperoleh bagi hasil dengan nisbah 85% dan 15% untuk perusahaan.

Dilihat dari segi manfaatnya produk Takaful Dana Pendidikan mempunyai manfaat lebih yaitu menjamin biaya pendidikan anak-anak mereka sejak masuk taman kanak-kanak sampai lulus di perguruan tinggi. Pihak PT. Takaful Keluarga akan memberikan sejumlah dana kepada pemegang polis pada tahun-tahun tertentu. Seperti dari tingkat taman kanak-kanak, Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) hingga Perguruan Tinggi.

Selain itu, adanya keuntungan yang lainnya seperti apabila pemegang polis meninggal dunia maka penerima hibah (ahli waris) yang ditunjuk, menerima dana santunan kematian, dana tabungan yang telah terkumpul dan pembagian keuntungan dari hasil investasi oleh pihak PT. Takaful keluarga. Adapun apabila anak sebagai penerima hibah meninggal dunia sebelum seluruh dana tahapan pendidikannya diterima, maka dibebaskan dalam membayar premi dan dana tahapan pendidikan akan dibayarkan kepada ahli waris yang ditunjuk.

Produk Takaful Dana Pendidikan yang ada di PT. Takaful keluarga adalah produk yang menggunakan konsep transaksi dalam terminologi fikih muamalah seperti akad *Wakalah Bil Ujrah*, akad *Tabarru'* dan akad *Mudharabah* atau bagi hasil. Akad *wakalah bil ujrah* adalah perikatan antara dua belah pihak dimana para pemegang polis (*muwakil*) memberikan kewenangan kepada PT. Takaful Keluarga (*wakil*), dimana (*wakil*) mewakilkan untuk untuk mengelola dana dalam bentuk investasi dengan tujuan bahwa manfaat akan diterima oleh pemegang polis pada saat anak

masuk sekolah atau hal lainnya dengan kesepakatan diawal dengan memberikan imbalan pemberian *ujrah* (upah) kepada PT. Takaful Keluarga (*wakil*) selaku pengelola dana.

Persepsi pemegang polis terhadap keberhasilan tujuan dari produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin memiliki berbagai persepsi yang berbeda yang dimiliki oleh para pemegang polis yang menjadi informan dalam penelitian ini. Antara lain sebagai berikut:

Persepsi *pertama*, ada yang mengemukakan bahwa mereka tidak mengetahui dengan keberhasilan tujuan dari produk Takaful Dana Pendidikan yang ada di PT. Takaful Keluarga, yang termasuk dalam informan ini ada 5 orang yaitu informan I, IV, V, IX dan XI. Mereka berpersepsi bahwa mereka tidak mengetahui dengan pemegang polis lain yang melakukan pencairan dana santunan meninggal dunia atau dana santunan cacat tetap total dan mereka juga belum pernah mencairkan sendiri dana tahapan pendidikan untuk anak-anaknya maupun dana santunan.

Persepsi *kedua*, ada yang mengemukakan bahwa produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga telah berhasil mencapai tujuannya. Mereka yang termasuk dalam informan ini ada 6 orang yaitu informan II, III, VI, VII, VIII, dan X. Mereka mengemukakan bahwa mereka mendapatkan informasi dari pihak PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra saat ada pemegang polis lainnya mengalami kejadian tersebut atau bahkan mereka sendiri menikmati manfaat dari produk Takaful Dana Pendidikan saat mereka

memerlukan untuk mendaftarkan sekolah anak-anaknya, atau walaupun mereka tidak mendengar dan tidak mengetahui dengan pemegang polis lain yang melakukan pencairan dana santunan meninggal atau dana santunan cacat tetap total dan juga mereka belum pernah menerima manfaat dari produk Takaful Dana Pendidikan akan tetapi mereka percaya bahwa dikemudian hari saat mereka memerlukan insya allah akan mendapatkan keuntungan.

Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini persepsi pemegang polis dalam hal keberhasilan tujuan dari produk Takaful Dana Pendidikan PT. Takaful Keluarga dibedakan menjadi dua macam yaitu persepsi positif dan persepsi negatif sesuai dengan yang telah diuraikan dalam bab dua landasan teori tentang macam-macam persepsi. Adapun Keberhasilan juga dilihat dari yang disampaikan oleh pemegang polis bahwa pihak PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin dengan dilakukannya proses sosialisasi yang berasal dari sosialisasi mulut kemulut melalui agen maupun sosialisasi secara resmi ke lembaga-lembaga lainnya.

Persepsi pemegang polis terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin yaitu cukup baik, ramah tamah, santun, sering menginformasikan melalui pesan baik dalam hal mengingatkan untuk membayar premi maupun memberitahukan premi sudah masuk ke rekening perusahaan sekaligus memudahkan dalam membayar premi. Proses yang cepat, mudah dan tidak lama menunggu saat mengajukan klaim dana tahapan anak masuk sekolah. Hal ini merupakan penentu puas

atau tidaknya pemegang polis terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin.

2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Persepsi Pemegang Polis terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin

Ada dua faktor utama yang menjadi dasar munculnya persepsi pemegang polis terhadap produk Takaful Dana Pendidikan yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang terdapat dalam diri individu, yang dikemukakan oleh Herri Zan Pieter, Bethsaida Janiwarti dan Marti Saragih (2011) dalam bukunya berjudul Pengantar Psikopatologi untuk Keperawatan yaitu: minat, kepentingan, kebiasaan dan konstansi. Akan tetapi tidak semua faktor yang memengaruhi persepsi pemegang polis terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan.

1) Minat

Minat artinya semakin besar minat individu terhadap suatu objek atau informasi, maka individu akan lebih besar minatnya dalam mempersepsikan objek atau informasi tersebut. Adapun 11 pemegang polis yang peneliti wawancara mereka merasa terbantu dengan adanya produk Takaful Dana Pendidikan memudahkan mereka dalam hal merencanakan biaya pendidikan anak-anaknya

dimasa yang akan datang dengan sebaik-baiknya dan membayar premi sesuai dengan kemampuan pemegang polis.

2) Kepentingan

Kepentingan artinya semakin individu merasakan penting terhadap suatu objek atau informasi, maka individu semakin sadar terhadap objek-objek persepsinya. Hal ini dipastikan bahwa para pemegang polis memiliki kepentingan terkait manfaat produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin, yaitu menabung untuk pendidikan anak sambil tolong-menolong kepada para pemegang polis lainnya melalui produk Takaful Dana Pendidikan.

3) Kebiasaan

Kebiasaan artinya semakin sering individu merasakan terhadap suatu objek atau kejadian, maka individu akan semakin terbiasa dalam membentuk persepsi. Hal ini dikarenakan pemegang polis sebelumnya telah membeli produk yang sama atau pernah menjadi pemegang polis di perusahaan asuransi lain sehingga pemegang polis menjadikan ini sebagai suatu pengalaman bagi dirinya untuk mempertimbangan atau membandingkannya.

b. Faktor Eksternal

Faktor berikutnya yang melatarbelakangi persepsi pemegang polis adalah faktor eksternal, yaitu faktor yang berasal dari luar individu itu sendiri, yang mencakup antara lain:

- 1) Reputasi PT. Takaful Keluarga sebagai asuransi murni syariah pertama di Indonesia.
- 2) Adanya penjelasan yang baik yang didapat dari para Agen atau pihak PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin dan para pemegang polis lain yang telah menggunakan produk Takaful Dana Pendidikan pada PT. Takaful keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin.
- 3) Aman dan percaya dalam hal pengelolaan dana pemegang polis yang mana terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan Otoritas Jasa Keuangan seperti informan III, X dan XI.
- 4) Adanya sistem bagi hasil yang diberikan oleh PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin seperti informan III, V dan IX.
- 5) PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin dekat dengan rumah seperti informan VI saat awal mendaftar menjadi pemegang polis produk Takaful Dana Pendidikan di PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin.
- 6) Premi (kontribusi) yang terjangkau seperti informan VI dan X.
- 7) Pelayanan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin yang baik sehingga memberikan kesan positif bagi pemegang polis dan sudah terbiasa dengan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin seperti informan X.