

BAB IV

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PERANAN ASURANSI TAKAFUL

CABANG BANJARMASIN

A. Gambaran Umum Perusahaan Asuransi Syariah Takaful Cabang Banjarmasin

1. Profil Perusahaan Asuransi Syariah Takaful Cabang Banjarmasin

Perusahaan Takaful merupakan suatu lembaga yang bergerak dalam usaha jasa perasuransian atau perlindungan yang mengklaim sistem tanpa bunga, yaitu sistem bagi hasil dan operasionalnya berdasarkan syariat Islam. Eksistensinya mempunyai arti penting bagi umat Islam yang ingin berikhtiar dalam menghadapi suatu resiko di masa yang akan datang.

Perusahaan Takaful Banjarmasin merupakan salah satu anak cabang dari perusahaan Graha Takaful Indonesia berpusat di Jakarta Jl. Mampang Prapatan No.100 Jakarta. Awal mula beroperasi di Banjarmasin pada tanggal 16 Agustus 1996. Selama beroperasi di Banjarmasin perusahaan takaful mengalami beberapa kali perpindahan tempat, pertama kali didirikan perusahaan takaful cabang Banjarmasin beroperasi di Jl. A. Yani km. 6 No. 547 Banjarmasin, lima tahun kemudian pindah kantor ke Jl. A. Yani km. 7,5 No.11 Banjarmasin, kemudian pada tahun 2005 perusahaan takaful cabang Banjarmasin menempati kantor baru di Jl. A. Yani km. 3 No. 126 F Banjarmasin.

PT Asuransi Takaful mempunyai wilayah kerja di seluruh propinsi seperti Banda Aceh, Lhokseumawe, 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, Balikpapan, Banjarmasin, Samarinda, Bontang, Pontianak, Makasar dan Kendari.

Dalam menjalankan usahanya perusahaan takaful Cabang Banjarmasin membagi dua jenis usaha perasuransian yang saling sinergi (menunjang). Jenis usaha yang dijalankan yaitu asuransi takaful umum yang khusus menangani kerugian dan asuransi takaful keluarga yang khusus menangani non kerugian atau yang sering dikenal dengan asuransi jiwa.¹

2. Struktur Organisasi

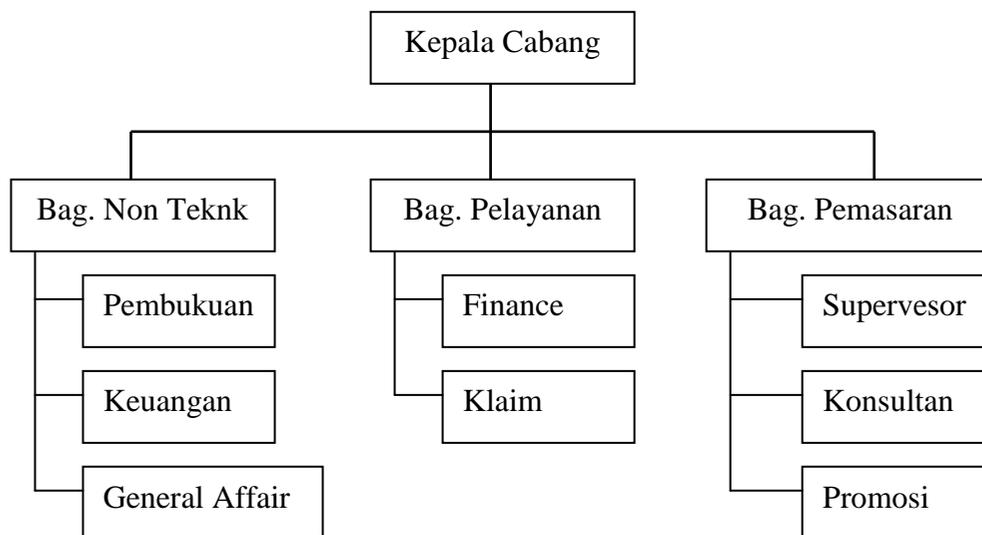
Seperti halnya perusahaan-perusahaan lain, perusahaan takaful cabang Banjarmasin juga mempunyai struktur organisasi tersendiri yang disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan intern perusahaan. Struktur organisasi yang ada pada perusahaan ini berbentuk organisasi garis. Struktur itu sangat cocok untuk perusahaan, karena sifatnya sederhana dan mengandung prinsip kesatuan perintah dan tanggung jawab. Untuk arus kekuasaan bergerak dari pimpinan sampai

¹ PT. Asuransi Takaful Banjarmasin

bawahannya, sedang arus tanggung jawab bergerak sebaliknya dari bawah ke atas.

Bagian dari struktur organisasi perusahaan takaful cabang Banjarmasin dapat dilihat pada bagian berikut ini:

Gambar 1: Struktur Organisasi Perusahaan Takaful Syariah Cabang Banjarmasin



3. Tugas dan Fungsi Pokok Perusahaan

Berikut ini dijelaskan mengenai tugas dan fungsi pokok dari masing-masing bagian yang ada dalam struktur organisasi perusahaan yaitu:

a. Kepala Cabang

Bertanggung jawab penuh terhadap jalannya operasional cabang dalam mencapai hasil yang diharapkan terutama target yang diberikan kantor pusat dalam penghimpunan premi, serta

mempunyai hak tunggal dalam penandatanganan dan penentuan kebijakan strategi pemasaran cabang.

b. Bagian Non Teknik

Bertugas membantu kepala cabang dalam operasional administrasi yang meliputi pembukuan, kasir dan tugas operasional lainnya. Bagian ini membawahi beberapa staf yaitu:

- Staf pembukuan yang bertugas membukukan transaksi yang dilakukan cabang.
- Staf keuangan yang bertugas menerima hasil perolehan premi, melakukan pembayaran, pengeluaran-pengeluaran operasional serta melakukan penyetoran hasil tagihan premi ke bank.

c. Bagian Pelayanan

Bertugas membantu kepala cabang dalam bidang penanggulangan klaim dan produksi polis, bagian ini membawahi beberapa staf yaitu:

- Staf finance yang bertugas mengatur operasional perusahaan serta pengaturan pentransperan premi ke kantor pusat.
- Staf klaim bertugas menangani klaim dan penyelesaiannya.

d. Bagian Marketing

Bertugas membantu kepala cabang dalam mengkoordinasi serta bertanggung jawab terhadap perolehan pendapatan premi cabang. Bagian ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

- Bagian promosi berugas menjalin hubungan dengan lembaga-lembaga perbankan/ perusahaan, lembaga pendidikan, lembaga kursus, serta perkumpulan majelis ta'lim.
- Supervisor bertugas mengawasi pekerjaan konsultan dalam pencapaian target serta menangani masalah kunjungan konsultan/ agen ke nasabah dengan melihat laporan tiap minggu.
- Konsultan bertugas melakukan evaluasi terhadap pasar agar dapat memperluas pangsa pasar sehingga penjualan polis dapat ditingkatkan serta target penjualan tercapai dan bertanggung jawab atas hasil penjualan terhadap kepala cabang.²

4. Visi dan Misi Asuransi Takaful

- a. Visi Asuransi Takaful adalah menjadi grup Asuransi terkemuka yang menawarkan jasa Takaful dan keuangan syariah yang komprehensif dengan jangkauan signifikan di seluruh Indonesia menjelang tahun 2011
- b. Misi Asuransi Takaful adalah kami bertekad memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko bagi umat dengan menawarkan jasa Takaful dan keuangan syariah yang dikelola secara profesional, adil, tulus, dan amanah

5. Konsep dan Filosofi

Segala musibah dan bencana yang menimpa manusia adalah ketentuan Allah namun, manusia wajib berikhtiar untuk memperkecil

² PT. Asuransi Takaful Banjarmasin

resiko dan juga dampak keuangan yang mungkin timbul, upaya tersebut seringkali tidak memadai, sehingga timbul kebutuhan akan mekanisme membagi resiko yang ditawarkan oleh konsep takaful

Sebagai perusahaan asuransi syariah, takaful beroperasi dengan konsep tolong-menolong dalam kebaikan dan ketakwaan, sebagaimana telah digariskan di dalam Al-qur'an

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى (٢)

Artinya : Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa.

Dengan landasan ini, takaful menjadikan semua peserta sebagai satu keluarga besar yang akan saling melindungi dan secara bersama menanggung risiko keuangan dari musibah yang mungkin terjadi diantara mereka. Prinsip-prinsip syariah yang tertuang dalam akad transaksi asuransi, antara lain tabarru: mudharabah, mudharabah musytarakah, wakalah bil ujroh, dan lain-lain. dan akad-akad yang digunakan tidak mengandung unsure riba (bunga uang), maisir (judi), gharar (untung-untungan), dan zhulmun (zhalim) yang secara tegas dilarang dalam ketentuan syariat islam.

6. Produk-produk Asuransi Yang Dimiliki Asuransi Syariah Takaful Cabang Banjarmasin

Di dalam operasionalnya, Asuransi Syariah Takaful Cabang Banjarmasin melakukan kerjasama dengan para peserta (pemegang polis asuransi) atas dasar bagi hasil (*al-mudharabah*), syarikat takaful

bertindak sebagai *al-mudharib* (penerima pembayaran) dari peserta untuk diinvestasikan sesuai dengan prinsip syariat Islam, sedangkan yang bertindak sebagai shahibul mal adalah peserta takaful yang menerima manfaat jasa perlindungan serta bagi hasil dari keuntungan syarikat takaful.

Sebagai sebuah perusahaan asuransi, maka asuransi takaful menawarkan produk-produk perasuransianya. Produk yang ditawarkan asuransi takaful terbagi kepada dua kategori, yaitu Asuransi Takaful Umum (Asuransi Kerugian) dan Asuransi Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa). Secara rinci mengenai produk-produk yang ditawarkan asuransi syariah takaful cabang Banjarmasin dapat dikemukakan sebagai berikut:

a) Produk Asuransi Takaful Umum (Asuransi Kerugian)

(a) Takaful Kendaraan Bermotor

Dalam takaful kendaraan bermotor, asuransi takaful memberikan perlindungan terhadap kerugian pada kendaraan bermotor yang disebabkan karena mengalami musibah kecelakaan serta tanggung jawab hukum pada pihak ketiga.

(b) Takaful Kebakaran

Dalam takaful kebakaran, asuransi takaful memberikan perlindungan terhadap harta benda (bangunan, mesin, peralatan/perengkapan, atau persediaan barang), serta gangguan usaha dari kerugian yang diakibatkan oleh kebakaran, kejatuhan pesawat terbang, ledakan gas, dan sambaran petir.

(c) Takaful Kecelakaan Diri

Dalam takaful kecelakaan diri, asuransi takaful memberikan perlindungan terhadap kerugian finansial dan santunan akibat kecelakaan yang diderita oleh peserta, yang mengakibatkan meninggal dunia, menderita cacat badan atau penggantian biaya perawatan dan pengobatan.

(d) Takaful Pengangkutan

Dalam takaful pengangkutan, asuransi takaful memberikan perlindungan terhadap kerugian atas benda yang sedang dalam pengiriman akibat terjadinya resiko yang disebabkan alat pengangkutnya mengalami musibah atau kecelakaan.

(e) Takaful Rangka Kapal

Dalam takaful rangka kapal, asuransi takaful memberikan perlindungan terhadap kerugian pada rangka kapal dan mesin kapal, biaya tambang, resiko perang serta tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga dan berbagai resiko lainnya.

b) Produk Asuransi Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa)

(a) Produk Individu (sistem tabungan)

(1) Takaful Dana Investasi

Suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dalam mata uang Rupiah atau US Dollar sebagai dana investasi yang

diperuntukkan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal dunia lebih awal atau sebagai bekal untuk hari tuanya.

(2) Takaful Dana Haji

Suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam mata uang Rupiah atau US Dollar untuk menjalankan ibadah haji.

(3) Takaful Dana Pendidikan

Suatu bentuk perlindungan untuk perorangan bagi yang bermaksud menyediakan dana pendidikan dalam mata uang Rupiah atau US Dollar untuk para putra-putrinya sampai sarjana.

(4) Takaful Kecelakaan Diri Individu

Program yang bertujuan untuk memberikan santunan kepada ahli waris apabila nasabah meninggal dunia karena kecelakaan.

(5) Takaful Kesehatan

Program takaful yang menyediakan santunan untuk perawatan individu apabila terjadi klaim rawat inap di rumah sakit.

(6) Takaful Link

Suatu bentuk program yang menyediakan jasa bagi individu untuk berasuransi dan berinvestasi seoptimal mungkin dalam bentuk unit kepesertaan.

(b) Produk Kumpulan

(1) Takaful Wisata dan Perjalanan

Program ini bagi wisata yang bermaksud menyediakan santunan bagi ahli warisnya bila meninggal dalam berwisata dan perjalanan.

(2) Takaful Kecelakaan Siswa dan Mahasiswa

Perlindungan kumpulan yang ditujukan kepada sekolah tinggi/ lembaga pendidikan formal atau non formal yang bermaksud menyediakan santunan kepada mahasiswa atau siswa apabila mengalami kecelakaan.

(3) Takaful Perjalanan Haji dan Umrah

Diperuntukkan bagi jemaah haji dan umrah yang bermaksud menyediakan santunan bagi ahli warisnya bila jemaah tersebut meninggal dunia sewaktu menjalankan ibadah haji dan umrah.

(4) Takaful Kecelakaan Diri Kumpulan

Ditujukan untuk perusahaan, organisasi atau perkumpulan yang bermaksud menyediakan santunan

kepada karyawan/anggota apabila mengalami musibah karena kecelakaan.

(5) Takaful Al-Khairat

Suatu bentuk asuransi jiwa yang diperuntukkan bagi organisasi atau perusahaan yang bermaksud menyediakan santunan untuk ahli warisnya apabila peserta/ karyawan meninggal dunia.

(6) Takaful Pembiayaan

Asuransi jiwa yang memberikan santunan berupa pelunasan sisa pembiayaan apabila peserta meninggal dalam masa perjanjian.

(7) Takaful Kesehatan

Diperuntukkan bagi keluarga atau perusahaan yang bermaksud menyediakan dana kesehatan untuk anggota atau karyawannya kemudian menyampaikan klaim atas biaya tersebut.

B. Identitas Responden

1. Jenis kelamin responden

TABEL 4.1 JENIS KELAMIN RESPONDEN

No	Jenis kelamin	F	%
1	Laki-laki	16	80
2	Perempuan	4	20
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa responden laki-laki berjumlah 16 orang (80%), dan responden perempuan berjumlah 4 orang (20%).

2. Umur responden

TABEL 4.2 UMUR RESPONDEN

No	Umur responden	F	%
1	20 - 30	7	35
2	31 - 40	7	35
3	41 - 50	3	15
4	51 - 55	3	15
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa responden yang berumur antara 20 sampai 30 tahun berjumlah 7 orang (35%), responden yang berumur 31 sampai 40 tahun berjumlah 7 orang (35%), responden yang berumur 41 sampai 50 berjumlah 3 orang (15%), dan responden yang berumur 51 sampai 55 berjumlah 3 orang (15%).

3. Status nasabah

TABEL 4.3 STATUS NASABAH

No	Status Nasabah	F	%
1	Takaful keluarga	10	50
2	Takaful umum	10	50
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa responden dari nasabah Takaful keluarga berjumlah 10 orang (50%), dan responden dari nasabah Takaful umum berjumlah 10 orang (50%).

C. Data Tentang Persepsi Nasabah Terhadap Peranan Asuransi Takaful

1. Persepsi nasabah terhadap peranan Asuransi takaful dalam mengelola dan mengalokasikan dana-dana Asuransi Takaful (tabarru funds), sesuai dengan prinsip dan mekanisme muamalah.

Gambar tentang persepsi responden terhadap peranan terhadap peranan Asuransi Takaful dalam mengelola dan mengalokasikan dana-dana

Asuransi Takaful (Tabrru funds),sesuai dengan prinsip dan mekanisme muamalah Islam dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

TABEL 4.4 KESESUAIAN TAKAFUL DALAM MENGELOLA DANA DENGAN PRINSIF DAN MEKANISME MUAMALAH ISLAM.

No	Kategori	F	%
1	Sudah sesuai	20	100
2	Tidak sesuai	0	0
3	Tidak tau	0	0
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat sudah sesuai dengan jumlah pemilih 20 orang (100%).

TABEL 4.5 KESESUAIAN TAKAFUL DALAM MENGALOKASIKAN DANA DENGAN PRINSIF DAN MEKANISME MUAMALAH ISLAM

No	Kategori	F	%
1	Sudah sesuai	20	100
2	Tidak sesuai	0	0
3	Tidak tau	0	0
Jumlah		20	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat sudah sesuai dengan jumlah pemilih 20 orang (100%).

TABEL 4.6 DISTRIBUSI FREKUENSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERANAN TAKAFUL DALAM MENGELOLA DAN MENGALOKASIKAN DANA SESUAI DENGAN PRINSIP DAN MEKANISME MUAMALAH ISLAM

No	Kategori	F	%
1	Tinggi	20	100
2	Sedang	0	0
3	Rendah	0	0
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa seluruh responden memilih peranannya tinggi berjumlah 20 orang (100%) dengan persentase tinggi.

2. Persepsi nasabah terhadap peranan Asuransi Takaful dalam menerapkan prinsip dan teknis perhitungan bagi hasil (profit and loss sharing) dalam setiap transaksi peraqadan, secara adil merata dan seimbang, transparan dan profesional

Gambar tentang persepsi responden terhadap peranan Asuransi Takaful dalam menerapkan prinsip dan teknis perhitungan bagi hasil (Profit and loss sharing) dalam setiap transaksi peraqadan secara adil, merata dan seimbang, transparan dan profesional.

TABEL 4.7 MANFAAT BERASURANSI DI ASURANSI TAKAFUL
DENGAN PERHITUNGAN BAGI HASIL
DALAM SETIAP TRANSAKSI SECARA ADIL

No	Kategori	F	%
1	Sangat bermanfaat	12	60
2	Cukup bermanfaat	8	40
3	Kurang bermanfaat	0	0
4	Tidak bermanfaat	0	0
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa yang berpendapat sangat bermanfaat berjumlah 12 orang (60%), dan yang berpendapat cukup bermanfaat berjumlah 8 orang (40%).

TABEL 4.8 PERNAH TIDAKNYA ASURANSI TAKAFUL MEMBERIKAN
PENJELASAN TENTANG BAGI HASIL

No	Kategori	F	%
1	Pernah	20	100
2	Tidak pernah	0	0
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat pernah dengan jumlah pemilih 20 orang (100%).

TABEL 4.9 KESESUAIAN BAGI HASIL YANG DIBERIKAN ASURANSI TAKAFUL DENGAN EKONOMI ISLAM

No	Kategori	F	%
1	Sesuai	20	100
2	Kurang sesuai	0	0
3	Tidak tau	0	0
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat sesuai dengan jumlah pemilih 20 orang (100%).

TABEL 4.10 SUDAH BELUMNYA ASURANSI TAKAFUL MENERAPKAN PRINSIF DAN TEKNIS PERHITUNGAN BAGI HASIL (PROFIT AND LOSS SHARING) DALAM SETIAP TRANSAKSI PERAQUADAN

No	Kategori	F	%
1	Sudah	18	90
2	Belum	2	10
3	Tidak tau	0	0
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa yang berpendapat sudah berjumlah 18 orang (90%), sedangkan yang berpendapat belum berjumlah 2 orang (10%).

TABEL 4.11 DISTRIBUSI FREKUENSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERANAN TAKAFUL DALAM MENERAPKAN PRINSIP DAN TEKHNIS PERHITUNGAN BAGI HASIL

No	Kategori	F	%
1	Tinggi	19	95
2	Sedang	0	0
3	Rendah	1	5
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa yang memilih peranannya tinggi berjumlah 19 orang (95%) dengan persentase tinggi dan yang memilih rendah berjumlah 1 orang (5%) dengan persentase rendah.

3. Persepsi nasabah terhadap peranan Asuransi Takaful dalam memberikan perhatian penuh dan mengutamakan pelayanan kepada semua lapisan umat Islam

TABEL 4.12 MENGUNDANG NASABAH PADA ACARA MAJELIS TA'LIM ATAU MAJELIS DZIKIR

No	Kategori	F	%
1	Sering 1-2 kali satu bulan	4	20
2	Kadang-kadang	4	20
3	Tidak pernah	12	60
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa yang berpendapat sering 1-2 kali satu bulan berjumlah 4 orang (20%), dan kadang-kadang berjumlah 4 orang (20%), sedangkan yang tidak pernah berjumlah 12 orang (60%).

TABEL 4.13 MENGUNDANG NASABAH PADA ACARA RAMADHAN

No	Kategori	F	%
1	Selalu di setiap bulan Ramadhan	6	30
2	Kadang-kadang	3	15
3	Tidak pernah	11	55
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa yang berpendapat selalu berjumlah 6 orang (30%), yang berpendapat kadang-kadang berjumlah 3 orang (15%), dan yang berpendapat tidak pernah berjumlah 11 orang (55%).

TABEL 4.14 BAIKNYA PELAYANAN YANG DIBERIKAN ASURANSI TAKAFUL KEPADA NASABAH

No	Kategori	F	%
1	Sangat baik	10	50
2	Cukup baik	10	50
3	Kurang baik	0	0
4	Tidak baik	0	0
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa yang berpendapat sangat baik dan cukup masing-masing berjumlah 10 orang (50%).

TABEL 4.15 KESESUAIAN KLAIM YANG DIBERIKAN OLEH ASURANSI TAKAFUL DENGAN PROSEDUR

No	Kategori	F	%
1	Sesuai	20	100
2	Kurang sesuai	0	0
3	Tidak sesuai	0	0
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat sesuai dengan jumlah pemilih 20 orang (100%).

TABEL 4.16 PELAYANAN DAN PERHATIAN PENUH KEPADA SEMUA LAPISAN UMAT ISLAM SESUAI DENGAN NILAI DAN KAIDAH DALAM ETIKA ISLAM

No	Kategori	F	%
1	Ya	20	100
2	Tidak	0	0
3	Tidak tau	0	0
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat ya dengan jumlah pemilih 20 orang (100%).

TABEL 4.17 DISTRIBUSI FREKUENSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERANAN TAKAFUL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

No	Kategori	F	%
1	Tinggi	8	40
2	Sedang	1	5
3	Rendah	11	55
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa yang memilih peranannya tinggi berjumlah 8 orang (40%) dengan persentase sedang, yang memilih sedang berjumlah

1 orang (5%) dengan persentase rendah, dan yang memilih rendah berjumlah 11 orang (55%) dengan persentase sedang.

D. Data Tentang Faktor-Faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap peranan Asuransi Takaful Cabang Banjarmasin

Berikut ini adalah data tentang frekuensi pengetahuan, pengalaman dan lingkungan sosial nasabah berdasarkan kategorinya masing-masing:

1. Pengetahuan Nasabah

Gambaran tentang pengetahuan responden dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini:

TABEL 4.18 TINGKAT PENDIDIKAN NASABAH

No	Kategori	F	%
1	Perguruan Tinggi	14	70
2	SMA/MA	6	30
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.18 di atas diketahui bahwa nasabah yang berpendidikan Perguruan Tinggi berjumlah 14 orang (70%), sedangkan yang berpendidikan SMA/MA berjumlah 6 orang (30%).

TABEL 4.19 PENGETAHUAN TENTANG ASURANSI TAKAFUL KEGIATAN DAN PRODUK-PRODUKNYA

No	Kategori	F	%
1	Sangat mengetahui	7	35
2	Mengetahui sedikit	13	65
3	Tidak mengetahui	0	0
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa responden yang sangat mengetahui arti Asuransi Takaful kegiatan dan produk-produknya berjumlah 7 orang (35%), yang mengetahui sedikit berjumlah 13 orang (65%).

TABEL 4.20 DISTRIBUSI FREKUENSI PENGETAHUAN NASABAH

No	Kategori	F	%
1	Besar	7	35
2	Sedang	7	35
3	Kecil	6	30
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.20 diatas menunjukkan bahwa pengaruh faktor pengetahuan dari 20 responden terdapat 7 orang (35%) tergolong besar, 7 orang (35%) tergolong sedang, dan 6 orang (30%) tergolong rendah.

2. Pengalaman Nasabah

Gambaran pengalaman responden dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini:

TABEL 4.21 LAMA IKATAN NASABAH DENGAN ASURANSI TAKAFUL

No	Kategori	F	%
1	Sangat lama (diatas 6 tahun)	8	40
2	Sedang (kurang dari 6 tahun)	3	15
3	Tidak lama (kurang dari 2 tahun)	9	45
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.21 di atas menunjukkan yang sudah sangat lama (diatas 6 tahun)berhubungan dengan Asuransi Takaful berjumlah 8 orang (40%), yang sedang (kurang dari 6 tahun) berjumlah 3 orang (15%),dan yang tidak lama (kurang dari 2 tahun) berjumlah 9 orang (45%).

TABEL 4.22 PENGALAMAN NASABAH BERSAMA ASURANSI TAKAFUL

No	Kategori	F	%
1	Sangat baik	11	55
2	Cukup baik	9	45
3	Kurang baik	0	0
4	Tidak baik	0	0
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.22 di atas menunjukkan bahwa yang pengalamannya dengan Asuransi Takaful sangat baik berjumlah 11 orang (55%), yang cukup baik berjumlah 9 orang (45%).

TABEL 4.23 PERNAH TIDAKNYA BERHUBUNGAN DENGAN ASURANSI LAIN

No	Kategori	F	%
1	Pernah	7	35
2	Tidak pernah	13	65
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.23 di atas yang pernah berhubungan dengan asuransi lain berjumlah 7 orang (35%), yang tidak pernah berjumlah 13 orang (65%).

TABEL 4.24 DISTRIBUSI FREKUENSI PENGALAMAN NASABAH

No	Kategori	F	%
1	Besar	8	40
2	Sedang	10	50
3	Kecil	2	10
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.24 di atas menunjukkan bahwa pengaruh faktor pengalaman dari 20 responden terdapat 8 orang (40%) tergolong besar, 10 orang (50%) tergolong sedang, dan 2 orang (10%) tergolong kecil.

3. Lingkungan Sosial

Gambaran Tentang Lingkungan Sosial responden dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini:

TABEL 4.25 KENAL TIDAKNYA LINGKUNGAN SOSIAL TERDEKAT DENGAN ASURANSI TAKAFUL

No	Kategori	F	%
1	Mereka semua mengenal	6	30
2	Sebagian besar dari mereka mengenal	4	20
3	Sebagian kecil dari mereka mengenal	4	20
4	Tidak ada yang mengenal	6	30
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.25 diatas menunjukkan bahwa nasabah yang lingkungan sosial terdekatnya semuanya mengenal Asuransi Takaful berjumlah 6 orang (30%), yang sebagian besar mengenal berjumlah 4 orang (20%), yang sebagian kecil mengenal berjumlah 4 orang (20%), dan yang tidak ada yang mengenal berjumlah 6 orang (30%).

TABEL 4.26 PENGETAHUAN LINGKUNGAN SOSIAL TENTANG ASURANSI TAKAFUL

No	Kategori	F	%
1	Mereka semua mengetahui	6	30
2	Sebagian besar dari mereka mengetahui	4	20
3	Sebagian kecil dari mereka mengetahui	6	30
4	Tidak ada yang mengetahui	4	20
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.26 di atas menunjukkan bahwa nasabah yang semua dilingkungan sosialnya mengetahui tentang Asuransi Takaful berjumlah 6 orang (30%), yang sebagian besar dari mereka mengetahui berjumlah 4 orang (20%), yang sebagian kecil dari mereka mengetahui berjumlah 6 orang (30%), dan tidak ada yang mengetahui berjumlah 4 orang (20%).

TABEL 4.27 PERNAH TIDAKNYA LINGKUNGAN SOSIAL BERHUBUNGAN DENGAN ASURANSI TAKAFUL

No	Kategori	F	%
1	Semuanya pernah	5	25
2	Sebagian besar pernah	5	25
3	Sebagian kecil pernah	6	30
4	Semua tidak pernah	4	20
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.27 diatas menunjukkan bahwa yang semuanya pernah berjumlah 5 orang (25%), yang sebagian besar pernah berjumlah 5 orang (25%), yang sebagian kecil pernah berjumlah 6 orang (30%), dan yang semua tidak pernah berjumlah 4 orang (20%).

TABEL 4.28 PENDAPAT LINGKUNGAN SOSIAL TENTANG ASURANSI TAKAFUL

No	Kategori	F	%
1	Sangat baik	5	25
2	Cukup baik	15	75
3	Kurang baik	0	0
4	Tidak baik	0	0
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.28 di atas menunjukkan bahwa yang sangat baik berjumlah 5 orang (25%), yang cukup baik berjumlah 15 orang (75%).

TABEL 4.29 DISTRIBUSI FREKUENSI LINGKUNGAN SOSIAL NASABAH

No	Kategori	F	%
1	Besar	5	25
2	Sedang	7	35
3	Rendah	8	40
Jumlah		20	100

Dari tabel 4.29 di atas menunjukkan bahwa pengaruh faktor lingkungan sosial dari 20 responden terdapat yang 5 orang (25%) tergolong besar, 7 orang (35%) tergolong sedang, dan 8 orang (40%) tergolong rendah.

Adapun pengaruh dari masing-masing faktor tersebut tersebut pada persepsi nasabah terhadap peranan Asuransi Takaful cabang Banjarmasin ialah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap peranan Asuransi Takaful dalam mengelola dan mengalokasikan dana-dana Asuransi Takaful (Tabarru Funds) sesuai dengan prinsip dan mekanisme muamalah Islam
 - a. Faktor Pengetahuan

TABEL 4.30 DISTRIBUSI FREKUENSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERANAN TAKAFUL DALAM MENGELOLA DAN MENGALOKASIKAN DANA BERDASARKAN FAKTOR PENGETAHUAN

Pengaruh Pengetahuan	Besar	Sedang	Kecil	Jumlah (orang)
Persepsi Peranan I				
Tinggi	7	7	6	20
Sedang	-	-	-	0
Rendah	-	-	-	0
Jumlah orang	7	7	6	20

Dari tabel 4.30 di atas menunjukkan bahwa pengaruh faktor pengetahuan terhadap persepsi seluruh responden tentang peranan I terdiri dari 7 orang kategori pengaruhnya besar, 7 orang kategori pengaruhnya sedang, dan 6 orang kategori pengaruhnya kecil.

b. Faktor Pengalaman

TABEL 4.31 DISTRIBUSI FREKUENSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERANAN TAKAFUL DALAM MENGELOLA DAN MENGALOKASIKAN DANA BERDASARKAN FAKTOR PENGALAMAN

Pengaruh Pengalaman Persepsi Peranan I	Besar	Sedang	Kecil	Jumlah orang
Tinggi	8	10	2	20
Sedang	-	-	-	0
Rendah	-	-	-	0
Jumlah orang	8	10	2	20

Dari tabel 4.31 di atas menunjukkan bahwa pengaruh faktor pengalaman terhadap persepsi seluruh responden tentang persepsi I terdiri dari 8 orang kategori pengaruhnya besar, 10 orang kategori pengaruhnya sedang, dan 2 orang kategori pengaruhnya kecil.

c. Faktor Lingkungan sosial

TABEL 4.32 DISTRIBUSI FREKUENSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERANAN TAKAFUL DALAM MENGELOLA DAN MENGALOKASIKAN DANA BERDASARKAN FAKTOR LINGKUNGAN SOSIAL

Pengaruh Lingkungan sosial Persepsi Peranan I	Besar	Sedang	Kecil	Jumlah orang
Tinggi	5	7	8	20
Sedang	-	-	-	0
Kecil	-	-	-	0
Jumlah orang	5	7	8	20

Dari tabel 4.32 di atas menunjukkan bahwa pengaruh faktor lingkungan sosial terhadap persepsi seluruh responden tentang persepsi I terdiri dari 5 orang kategori pengaruhnya besar, 7 orang kategori pengaruhnya sedang, dan 8 orang kategori pengaruhnya kecil.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap peranan Asuransi Takaful dalam menerapkan prinsip dan teknis perhitungan bagi hasil (Profit and loss sharing) dalam setiap transaksi peraqadan secara adil,merata dan seimbang,transparan dan propesional.

a. Faktor Pengetahuan

TABEL 4.33 DISTRIBUSI FREKUENSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERANAN TAKAFUL DALAM MENERAPKAN PRINSIP DAN TEKHNIS PERHITUNGAN BAGI HASIL BERDASARKAN FAKTOR PENGETAHUAN

Pengaruh Pengetahuan	Besar	Sedang	Kecil	Jumlah orang
Persepsi Peranan II				
Tinggi	7	6	6	19
Sedang	-	-	-	0
Rendah	-	1	-	1
Jumlah orang	7	7	6	20

Dari tabel 4.33 di atas menunjukkan bahwa pengaruh faktor pegetahuan terhadap persepsi 19 responden tentang peranan II terdiri dari 7 orang kategori pengaruhnya besar, 6 orang kategori pengaruhnya sedang, dan 6 orang kategori pengaruhnya kecil.

b. Faktor Pengalaman

TABEL 4.34 DISTRIBUSI FREKUENSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERANAN TAKAFUL DALAM MENERAPKAN PRINSIP DAN TEKHNIS PERHITUNGAN BAGI HASIL BERDASARKAN FAKTOR PENGALAMAN

Pengaruh Pengalaman	Besar	Sedang	Kecil	Jumlah orang
Persepsi Peranan II				
Tinggi	8	9	2	19
Sedang	-	-	-	0
Rendah	-	-	1	1
Jmlah orang	8	9	3	20

Dari tabel 4.34 di atas menunjukkan bahwa pengaruh faktor pengalaman terhadap persepsi 19 responden tentang peranan II terdiri dari 8 orang kategori pengaruhnya besar, 9 orang kategori pengaruhnya sedang, dan 2 orang kategori pengaruhnya kecil.

c. Faktor Lingkungan sosial

TABEL 4.35 DISTRIBUSI FREKUENSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERANAN TAKAFUL DALAM MENERAPKAN PRINSIP DAN TEKHNIS PERHITUNGAN BAGI HASIL BERDASARKAN FAKTOR LINGKUNGAN SOSIAL

Pengaruh Lingkungan sosial	Besar	Sedang	Kecil	Jumlah orang
Persepsi Peranan II				
Tinggi	5	7	7	19
Sedang	-	-	-	0
Rendah	-	-	1	1
Jumlah orang	5	7	8	20

Dari tabel 4.35 di atas menunjukkan bahwa pengaruh faktor lingkungan sosial terhadap persepsi 19 responden tentang peranan II terdiri dari 5 orang kategori pengaruhnya besar, 7 orang kategori pengaruhnya sedang, dan 7 orang kategori pengaruhnya kecil.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap peranan Asuransi Takaful dalam memberikan perhatian penuh dan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat

a. Faktor Pengetahuan

TABEL 4.36 DISTRIBUSI FREKUENSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERANAN TAKAFUL DALAM MEMBERIKAN PERHATIAN DAN PELAYANAN BERDASARKAN FAKTOR PENGETAHUAN

Pengaruh Pengetahuan \ Persepsi Peranan III	Besar	Sedang	Kecil	Jumlah orang
Tinggi	5	2	1	8
Sedang	-	-	1	1
Rendah	2	5	4	11
Jumlah orang	7	7	6	20

Dari tabel 4.36 di atas menunjukkan bahwa pengaruh faktor pengetahuan terhadap persepsi 11 responden tentang peranan III terdiri dari 2 orang kategori pengaruhnya besar, 5 orang kategori pengaruhnya sedang, dan 4 orang kategori pengaruhnya kecil.

b. Faktor Pengalaman

TABEL 4.37 DISTRIBUSI FREKUENSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERANAN TAKAFUL DALAM MEMBERIKAN PERHATIAN DAN PELAYANAN BERDASARKAN FAKTOR PENGALAMAN

Pengaruh Pengalaman \ Persepsi Peranan III	Besar	Sedang	Kecil	Jumlah orang
Tinggi	5	3	-	8
Sedang	-	1	-	1
Rendah	3	6	2	11
Jumlah orang	8	10	2	20

Dari tabel 4.37 di atas menunjukkan bahwa pengaruh faktor pengalaman terhadap persepsi 11 responden tentang peranan III terdiri dari 3 orang kategori pengaruhnya besar, 6 orang kategori pengaruhnya sedang, dan 2 orang kategori pengaruhnya kecil.

c. Faktor Lingkungan Sosial

TABEL 4.38 DISTRIBUSI FREKUENSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PERANAN TAKAFUL DALAM MEMBERIKAN PERHATIAN DAN PELAYANAN BERDASARKAN FAKTOR LINGKUNGAN SOSIAL

Pengaruh lingkungan sosial	Besar	Sedang	Kecil	Jumlah orang
Persepsi Peranan III				
Tinggi	5	2	1	8
Sedang	-	-	1	1
Rendah	-	5	6	11
Jumlah orang	5	7	8	20

Dari tabel 4.38 di atas menunjukkan bahwa pengaruh faktor lingkungan sosial terhadap persepsi 11 responden tentang peranan III terdiri dari 5 orang kategori pengaruhnya sedang, dan 6 orang kategori pengaruhnya kecil.

E. Analisis Persepsi masyarakat terhadap peranan Asuransi Takaful Cabang Banjarmasin.

1. Persepsi nasabah terhadap peranan Asuransi Takaful dalam mengelola dan mengalokasikan dana-dana Asuransi Takaful (Tabarru funds) sesuai dengan prinsip dan mekanisme muamalah Islam.

Berdasarkan 20 responden diketahui bahwa jumlah yang dominan adalah yang berpendapat bahwa peranan Asuransi Takaful dalam menerapkan mengelola dan mengalokasikan dana-dana Asuransi Takaful (tabarru funds) sesuai dengan prinsip dan mekanisme muamalah Islam mempunyai peranan yang tinggi. Responden yang berpendapat demikian sebanyak 20 orang (100%), jika dibandingkan dengan jumlah responden seluruhnya maka persentase tersebut diinterpretasikan jumlahnya tinggi.

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa Asuransi Takaful mampu mengoptimalkan dana-dana investasi Asuransi Takaful dan menyalurkan ke proyek-proyek usaha yang riil dan transparan, sehingga dapat memperkuat sumberdaya keuangan dan membantu pertumbuhan ekonomi syariah khususnya dan stabilitas perekonomian nasional pada umumnya, dengan dasar prinsip dan mekanisme muamalah Islam.

2. Persepsi nasabah terhadap peranan Asuransi Takaful dalam menerapkan prinsip dan teknis perhitungan bagi hasil (Profit and loss sharing) dalam setiap transaksi peraqadan secara adil,merata dan seimbang,transparan dan profesional.

Berdasarkan penyajian data dari 20 responden yang diteliti diketahui bahwa yang jumlahnya dominan ialah yang berpendapat bahwa peranan Asuransi Takaful dalam menerapkan prinsip dan teknis perhitungan bagi hasil (Profit and loss sharing) dalam setiap transaksi peraqadan secara adil,merata dan seimbang,transparan dan profesional mempunyai peranan yang tinggi. responden yang berpendapat demikian sebanyak 19 orang atau (95%) jika dibandingkan dengan jumlah responden seluruhnya maka persentase tersebut diinterpretasikan jumlahnya tinggi.

Walaupun yang berpendapat peranan Asuransi Takaful dalam menerapkan prinsip dan teknis perhitungan bagi hasil (Profit and loss sharing) dalam setiap transaksi peraqadan secara adil,merata dan seimbang,transparan dan profesional mempunyai peranan yang tinggi dan

diinterpretasikan jumlahnya tinggi namun masih ada yang presentasinya rendah.

Meskipun yang berpendapat Asuransi Takaful sudah menerapkan prinsip dan teknis perhitungan bagi hasil (profit and loss sharing) dalam setiap transaksi peraqadan secara adil, merata dan seimbang, transparan dan propesional jumlahnya sangat mendominasi namun sebagian dari mereka ada yang berpendapat Asuransi belum sepenuhnya menggunakan prinsip bagi hasil dikarenakan menurutnya masih ada yang disembunyikan dari perhitungan bagi hasil tersebut yang tidak diketahui langsung oleh pesertayan, padahal seharusnya Asuransi Takaful harus berpegang teguh dengan peranannya dalam menerapkan prinsip dan perhitungan bagi hasil dalam setiap transaksi secara adil dan transparan.

3. Persepsi Nasabah terhadap peranan Asuransi Takaful dalam memberikan perhatian penuh dan mengutamakan pelayanan kepada semua lapisan umat Islam,sesuai dengan nilai dan kaidah dalam etika bisnis Islam.

Berdasarkan penyajian data dari 20 responden yang diteliti diketahui bahwa yang jumlahnya yang lebih dominan ialah yang berpendapat peranan Asuransi Takaful dalam memberikan perhatian penuh dan mengutamakan pelayanan kepada semua lapisan umat Islam,sesuai dengan nilai dan kaidah dalam etika bisnis Islam masih mempunyai peranan yang rendah. Responden yang berpendapat demikian sebanyak 11 orang (55%) jika dibandingkan dengan jumlah responden seluruhnya persentase tersebut diinterpretasikan jumlahnya sedang.

Meskipun yang berpendapat demikian jumlahnya dominan, namun presentasinya hanya sedang. Urutan suara terbanyak kedua ialah yang berpendapat peranan tinggi dengan persentase 40% diinterpretasikan jumlahnya sedang. Selisih antara keduanya hanya 15%.

Berdasarkan dari hasil pendapat responden yang paling mendominasi telah terbukti bahwasanya peranan Asuransi Takaful dalam memberikan perhatian penuh dan mengutamakan pelayanan kepada semua lapisan umat Islam, sesuai dengan nilai dan kaidah dalam etika bisnis Islam masih rendah. Dikatakan oleh salah satu responden bahwa peranan Asuransi Takaful dalam hal pelayanan masih kurang dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Takaful terlalu berbelit-belit terutama dalam hal pelayanan klaim, padahal kami sebagai nasabah seharusnya mendapatkan pelayanan yang lebih baik apalagi dalam kondisi yang sangat memerlukan peranan Asuransi Takaful.

Asuransi Takaful sebagai perusahaan jasa sudah seharusnya mengutamakan pelayanan kepada nasabah, sesuai dengan Misi Asuransi Takaful yaitu kami bertekad memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko bagi umat dengan menawarkan jasa Takaful dan keuangan syariah yang dikelola secara profesional, adil, tulus, dan amanah.

F. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap peranan Asuransi Takaful Cabang Banjarmasin.

Sebagai landasan teori pada bab dua, dikatakan bahwa persepsi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengetahuan, pengalaman, dan lingkungan sosial.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap peranan Takaful dalam mengelola dan mengalokasikan dana

Berdasarkan faktor pengetahuan, dari 20 orang (100%) responden yang berpendapat bahwa peranan Asuransi Takaful dalam mengelola dan mengalokasikan dana-dana Asuransi Takaful (Tabarru Funds) sesuai dengan prinsip dan mekanisme muamalah Islam mempunyai peranan yang tinggi, masing-masing 7 orang (35%) dengan kategori pengaruhnya besar dan sedang.

Berdasarkan faktor pengalaman, dari 20 orang (100%) responden tersebut didalamnya terdapat 10 orang (50%) dengan kategori pengaruhnya sedang.

Berdasarkan faktor lingkungan sosial, dari 20 orang (100%) responden tersebut didalamnya terdapat 8 orang (40%) dengan kategori pengaruhnya rendah.

Jadi, pendapat nasabah bahwa peranan Asuransi Takaful dalam mengelola dan mengelola dana-dana Asuransi Takaful (Tabarru Funds) sesuai dengan prinsip dan mekanisme muamalah Islam mempunyai peranan

yang tinggi, yang dipengaruhi oleh pengetahuan yang besar dan sedang, pengalaman yang sedang, dan lingkungan sosial yang rendah.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap peranan Takaful dalam menerapkan prinsip dan teknis perhitungan bagi hasil.

Berdasarkan faktor pengetahuan, dari 19 orang (95%) responden yang berpendapat bahwa peranan Asuransi Takaful dalam menerapkan prinsip dan teknis perhitungan bagi hasil (Profit and loss sharing) dalam setiap transaksi peraqadan secara adil,merata dan seimbang,transparan dan propesional mempunyai peran yang tinggi, sebanyak 7 orang (37%) dengan kategori pengaruhnya besar.

Berdasarkan faktor pengalaman, dari 19 orang (95%) responden tersebut didalamnya terdapat 9 orang (47%) dengan kategori pengaruhnya sedang.

Berdasarkan faktor lingkungan sosial, dari 19 orang (95%) responden tersebut didalamnya terdapat 7 orang (37%) dengan kategori pengaruhnya sedang dan kecil.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap peranan Takaful dalam memberikan perhatian dan pelayanan

Berdasarkan faktor pengetahuan, dari 11 orang (55%) responden yang berpendapat bahwa peranan Asuransi Takaful dalam memberikan perhatian penuh dan mengutamakan pelayanan kepada semua lapisan umat Islam, sesuai dengan nilai dan kaidah dalam etika bisnis Islam mempunyai

peran yang rendah, sebanyak 5 orang (45%) dengan kategori pengaruhnya sedang.

Berdasarkan faktor pengalaman, dari 11 orang (55%) responden tersebut didalamnya terdapat 6 orang (54%) dengan kategori pengaruhnya kecil.

Berdasarkan faktor lingkungan sosial, dari 11 orang (55%) responden tersebut didalamnya terdapat 6 orang (54%) dengan kategori pengaruhnya rendah.