

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah di Kota Banjarmasin

1. Profil perusahaan Asuransi Syariah Takaful cabang Banjarmasin

Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah merupakan salah satu anak cabang dari perusahaan GRAHA TAKAFUL INDONESIA berpusat di Jakarta yang beralamat JL. Mampang Peratapan No. 100 Jakarta. Awal mula beroperasi di Banjarmasin yaitu pada tanggal 16 agustus 1996. Selama bereksistensi di Banjarmasin asuransi Takaful Indonesia Cabang Banjarmasin mengalami beberapa kali perpindahan tempat. Pertama kali pada tahun 2000 didirikan Asuransi Takaful Indonesia Cabang Banjarmasin beroperasi di JL. A Yani KM 6 No. 547 Banjarmasin. Setelah 5 tahun kemudian pindah kantor ke JL. A Yani KM 5,7 No. 11 Banjarmasin, kemudian pada tahun 2005 Asuransi Takaful Indonesia Cabang Banjarmasin menempati kantor baru di JL. A Yani Km 3 No. 126f Banjarmasin.

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

Dalam menjalankan usahanya Asuransi Takaful Indonesia 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. 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 perusahaan 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.

3. Struktur Organisasi

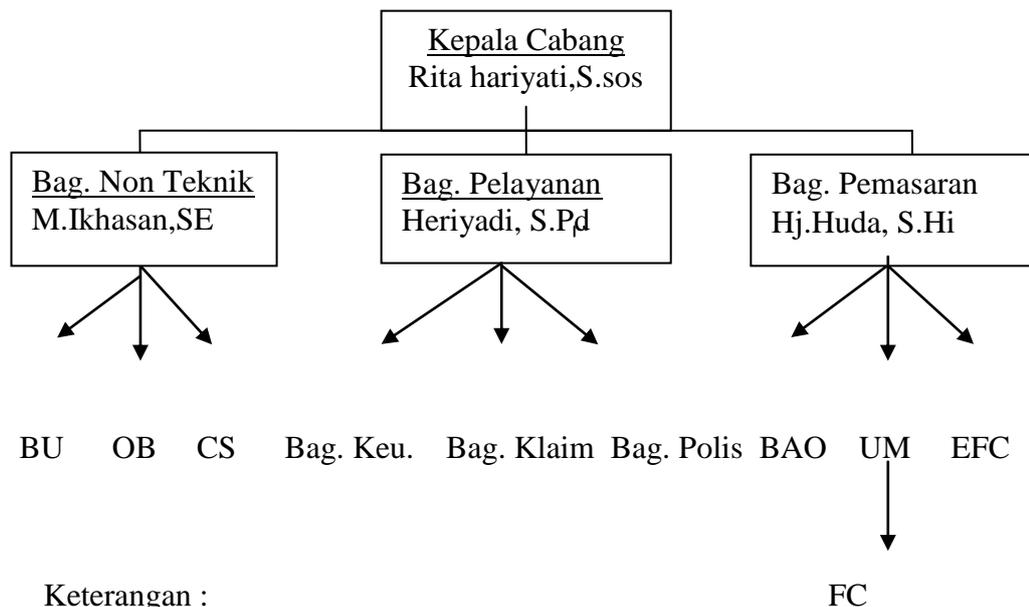
Seperti halnya perusahaan-perusahaan lain Asuransi Takaful tersendiri yang disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan intern perusahaan struktur organisasi yang ada pada perusahaan ini berbentuk organisasi garis. Struktur ini sangat cocok untuk perusahaan, karena sifatnya sederhana dan mengandung prinsip kesatuan perintah dan tanggung jawab. Untuk arus kekuasaan bergerak

¹Sumber: Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin (Studi dukomenter tanggal 4 Agustus 2010)

dari pimpinan sampai kebawahnya, sedangkan arus tanggung jawab berjalan sebaliknya dari bawah ke atas.

Bagan dari struktur organisasi pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Banjarmasin. Dapat dilihat pada bagan berikut ini.

Struktur organisasi Asuransi Takaful Indonesia Cabang Banjarmasin.



Keterangan :

BU=Staf Pembukuan = Erlina
 OB=Office Boy = Ridho
 CS=Coustomer Service = Marni SE
 UM=Unit Manager = Hj. Putri Maini
 FC=Financial Counsultant = Wahidah Indriyati, S.Ag.MM
 EFC=Exsekutif Financial Counsultant = Irhami, S.Pd
 BAO=Bank Assurance Officer = Sriyani Rahayu
 Bag. Keu=Bagian Keuangan = Eka, SE
 Bag. Klaim=Bagian Klaim =Normi
 Bag. Polis=Bagian Polis =Suriyadi.

4. Kegiatan Operasional Asuransi Takaful Indonesia Cabang Banjarmasin

Di dalam operasionalnya Asuransi Takaful Indonesia cabang Banjarmasin melakukan kerja sama dengan para peserta (pemegang polis asuransi) atas dasar

bagi hasil (*Al-Mudharabah*), serikat takaful bertindak sebagai penerima pembayaran (*Al-Mudharib*) dari peserta untuk diadministrasikan dan 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.

Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin dalam hal berasuransi memberikan perlindungan finansial dalam menghadapi musibah kematian dan kecelakaan yang menimpa kepada para peserta, adapun program yang ditawarkan adalah:

a. Produk Takaful Keluarga (Life)

1) Takaful Dana Investasi (Fulldana)

Adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam mata uang Rupiah atau US Dollar sebagai dana investasi yang diperuntukan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal dunia lebih awal atau sebagai bekal untuk hari tuanya. Ini merupakan program takaful untuk perencanaan dan investasi masa depan.

2) Takaful Dana Haji (Fullhaji)

Adalah 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 (Fullnadi)

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

4) Kesehatan Diri Individu

Yaitu program Takaful yang menyediakan santunan untuk perawatan individu apabila terjadi klaim rawat inap di rumah sakit.

5) Takaful Link

Adalah suatu bentuk program Takaful yang menyediakan jasa bagi individu untuk berasuransi dan berinvestasi seoptimal mungkin dalam bentuk unit kepesertaan. Ini merupakan program takaful yang memberikan kesempatan kepada peserta untuk memilih instrument investasi sesuai syariah guna pengembangan dananya dan memberikan santunan bila peserta mengalami musibah.

6) Takaful Wakaf

Adalah suatu program takaful untuk perencanaan pengumpulan dana sebagai dana wakaf

7) Takaful Medicare

Adalah suatu program takaful kesehatan yang memberikan santunan rawat inap maupun rawat jalan.

8) Takaful Pembiayaan

Merupakan program takaful yang menjamin perluasan sisa pembiayaan kepada kreditur, jika debitur meninggal dunia.

9) Takaful Kecelakaan Siswa

Program Takaful yang memberikan santunan kepada siswa atau mahasiswa bila mengalami musibah kecelakaan.

10) Takaful Wisata dan Perjalanan

Program Takaful yang memberikan santunan bila meninggal dunia, cacat fisik, atau pengeluaran biaya rawat akibat kecelakaan dalam perjalanan wisata.

b. Produk Takaful Umum (General)

1) Takaful Abror

Program Takaful kendaraan bermotor yang memberikan penggantian terhadap kerusakan atau kerugian akibat kecelakaan, pencurian, tanggung jawab hukum pada pihak ketiga, dan resiko perluasannya antara lain kerusuhan dan pemogokan, bencana alam dan lain-lain.

2) Takaful Kebakaran

Program Takaful yang memberikan penggantian atas kerugian atau kerusakan pada pembangunan atau isi akibat kebakaran berikut perluasannya antara lain gempa bumi, banjir, kerusuhan dan pemogokan.

3) Takaful Rekayasa

Program Takaful yang memberikan penggantian atas kerugian atau kerusakan selama proses pembangunan proyek, pemasangan mesin-mesin, dan peralatan penunjang proyek dan jenis-jenis asuransi rekayasa lainnya.

5) Takaful Pengangkutan

Program Takaful yang memberikan penggantian atas kerusakan atau kerugian terhadap benda atau barang-barang selama pengangkutan baik melalui udara, darat, laut ataupun kombinasinya.

1) Takaful Surety Bond

Program Takaful yang memberikan jaminan terhadap antara lain penjaminan penawaran, jaminan pelaksanaan, jaminan uang muka dan lain-lain.

2) Takaful Aneka

Program Takaful yang memberikan penggantian akibat kerusakan atau kerugian atas berbagai macam asuransi antara lain pengiriman uang, *all risk equipment*, peralatan berat, kebongkaran dan tanggung gugat.

3) Takaful Kecelakaan Diri dan Surgaina

Program Takaful yang memberikan santunan kerugian akibat kecelakaan selama 24 jam di seluruh dunia baik karena meninggal dunia, cacat tetap atau sementara dan biaya perawatan.

4. Perbedaan Asuransi Syariah dengan Asuransi Konvensional

Tabel 4. 2 Perbedaan Asuransi Takaful dengan Asuransi Konvensional

No	Keterangan	Asuransi Takaful Syariah	Asuransi Konvensional
1	Dewan pengawas Syariah (DPS)	Ada	Tidak ada
2	Akad	Tolong-menolong (<i>Takafuli</i>)	Jual beli (<i>Tabadduli</i>)
3	Investasi dana	Berdasarkan syariah dengan sistem bagi hasil	Berdasarkan bunga teknik (<i>konstan</i>)
4	Kepemilikan dana	Dana yang terkumpul (<i>premi</i>) milik peserta	Premi menjadi milik perusahaan
5	Pembayaran klaim	Dari rekening tabbaru (<i>dana kebajikan</i>) seluruh peserta	Dari rekening dana perusahaan
6	Keuntungan profit	Dibagi antara perusahaan dengan peserta	Seluruhnya menjadi milik perusahaan

5. Manfaat Asuransi Takaful Syariah

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

- a. Untuk menyediakan tempat menyimpan atau menabung bagi peserta secara teratur dan aman, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, baik kini maupun mendatang.
- b. Untuk persiapan masa depan ahli waris peserta, jika sewaktu-waktu meninggal dunia.
- c. Untuk persiapan bagi peserta jika sewaktu-waktu mendapat musibah baik terhadap diri maupun harta benda, tersedia dana untuk menanggulangnya.
- d. Jika dalam masa bertanggung peserta masih hidup dia akan memperoleh kembali bagian simpanan uang yang telah terkumpul beserta keuntungan dan kelebihannya.
- e. 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.

6. Pembinaan dan Pengawasan Asuransi Takaful Indonesia cabang Banjarmasin

Perusahaan Asuransi Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin sebagai salah satu bentuk usaha asuransi dan merupakan bagian dari asuransi-

asuransi yang ada di dalam pembinaan dan pengawasan menteri keuangan Republik Indonesia.²

7. Perkembangan Asuransi Takaful cabang Banjarmasin.

Berkembangnya Lembaga Keuangan syariah tentunya sangat dipengaruhi oleh masyarakat yang sudah mulai mengenal bahwa sistem lembaga keuangan syariah lebih dekat dengan kebenaran, hal ini di karenakan sistem syariah berdasarkan pada prinsip-prinsip islami. Asuransi takaful cabang Banjarmasin adalah salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang perkembangannya di dukung oleh lingkungan agamis, sehingga untuk menawarkan jasa tentunya mereka tidak hanya memikirkan masalah duniawi tetapi diiringi dengan pertimbangan pertanggung jawaban diakhirat. Dengan adanya pertimbangan tersebut maka tentunya masyarakat di sekitar asuransi Takaful cabang Banjarmasin memilih asuransi Takaful dibandingkan dengan asuransi lain karena lebih bagus manfaatnya.

Bukti kongkrit dari perkembangan asuransi takaful cabang Banjarmasin dapat dilihat dari perkembangan jumlah nasabah dari tahun 2004 sampai dengan 2009 dengan rincian sebagai berikut :

²Sumber: Perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin (Studi dukomenter tanggal 15 Mei 2009)

Tabel. 1

Jumlah Nasabah Asuransi Takaful dari tahun 2004 sampai 2009

N0.	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2004	214
2	2005	313
3	2006	464
4	2007	512
5	2008	542
8	2009	672

Sumber : Asuransi Takaful Cabang Banjarmasin (Data diolah kembali)

Dilihat dari perkembangan jumlah nasabah yang melakukan transaksi di Asuransi Takaful cabang Banjarmasin dari tahun ke tahun bisa dibilang mengalami perkembangan, karena setiap tahunnya jumlah nasabahnya semakin bertambah dan pada akhir tahun 2009 mengalami peningkatan nasabah maka kemungkinan besar pada 2010 ini jumlah nasabahnya akan meningkat lagi dan terus meningkat.

B. Identitas Responden.

Adapun identitas responden didasarkan pada nama, alamat, usia, jenis, kelamin, pekerjaan, jumlah pendapatan atau penghasilan per bulan dan status responden dalam keluarga. Adapun rinciannya dapat dilihat pada table-table berikut ini :

1. Nama dan Alamat Responden.

Tabel .2

Nama dan Alamat Responden

No	Nama Responden	Alamat
1	Noorjani, S.Pd	Komplek Griya pemurus permai Indah Blok A No.09
2	Drs.Alwi Sahlan,M.Si	Jl.Bumi Mas Raya Komplek Bumi Indah 1 Rt.08
3	Siti Maryam	PT. Gizindo Prima Nusantara Jl. Manggis Rt.20 No.3
4	H.Agus Salim Matondong	Jl.H.Hasan Basri Simpang tangga Rt.16 Rw.06 No.3
5	Maslahah,S.Sos	Jl. Manunggal II Gg.VIII Rt.40 kel.Kebun Bunga.
6	Rahman Idris, S.Pdi	Jl. Komplek pemurus permai,Jl.Nakula 8 No.1 Rt 45
7	Anas Wahyu Trigunarti	Komplek Polri Bina Brata No.500 Banjarmasin
8	Khairul wathan, S.Sos	Jl.Kol.Sugiono No.1 Rt.08
9	Husnul Madinah	Komplek Perumnas Kayutangi Gg. Tanjung XI No.61
10	Isti Prastiwi,SE	PT.BNI Syariah Banjarmasin Jl. Veteran No.31
11	Husaini,S.Pd.I	Jl. Cemara Raya No.41
12	Rusydiah Misriyah	Komplek Bumi Pemurus Permai Jl.yudistira 201 No.15
13	Nawawi	Jl. Raga Samudera Komplek Herlina 1 Rt.20 No.83
14	Syahda Mariadi	Jl. A yani No.4E Rt. 01 Rw.02
15	M. Hasbi Assidiqi, S.Sos	Jl. A. yani KM 4.6 Amanda Permai Rt.1 No.6
16	Masmuntiarra	Jl.A yani Km.03 Cempaka Putih
17	Ihils.Haron,S.Pd	Jl. Cemara No.03 Rt.17 Kel.Sungai Miai
18	Khadijah	Jl. Pekapuran raya Gg.Arafah V RT.13 No 41
19	Budi Sanyoto, SE	Jl.Veteran Gg. Sepakat RT.07 No.25
20	Rabiatul Aslamiah	Jl. Kemiri No.70A RT.35 Gatot Subroto IV Banjarmasin

Sumber : Asuransi Takaful Data Primer (2009)

Berikut adalah nama serta alamat responden yang diberikan oleh pihak Asuransi Takaful, untuk memudahkan dalam mencari responden yang akan diteliti.

2. Usia Responden

Dari hasil wawancara, usia responden yang termuda adalah 20 tahun sedangkan yang tertua 50 tahun. Untuk lebih jelasnya mengenai usia responden dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel. 3

Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	persentase
1.	20 th s/d 30 th	5	25
2.	31 th s/d 40 th	12	60
3	41 th s/d 50 th	3	15
	Jumlah	20	100

Sumber : Diolah dari Data Primer (2009)

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang berusia dari 20 Sampai 30 tahun sebanyak 5 orang, yang berusia dari 31 sampai 40 tahun sebanyak 12 Orang, yang berusia dari 41 sampai 50 tahun sebanyak 3 orang

3. Jenis Kelamin Responden

Adapun jenis kelamin responden kebanyakan laki-laki dari pada perempuan. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat dari table berikut ini :

Tabel.4

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	12	60
2	Perempuan	8	40
	Jumlah	20	100

Sumber : Diolah dari data Primer (2009)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 12 orang atau 60%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan hanya 8 orang saja atau 40%

4. Pekerjaan Responden

Dari hasil wawancara langsung yang ditujukan kepada 20 orang responden, terdapat variasi pekerjaan responden dapat dilihat dari table berikut :

Tabel.5

Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai Negeri/Honor	10	50
2	Swast	5	25
3	Wiraswasta	3	15
4	Pedagang	2	10
	Jumlah	20	100

Sumber :Diolah data Primer (2009)

Table di atas menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai Guru PNS/Honor sebanyak 10 orang atau 50 %, Swasta sebanyak 5 orang atau 25 %, Wiraswasta sebanyak 3 orang atau 15 % dan Pedagang 2 orang atau 10 %

5. Penghasilan Responden

Adapun penghasilan responden kebanyakan di atas 5 juta dalam sebulan. Untuk lebih jelasnya tentang penghasilan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel.6

Penghasilan Responden

No	Penghasilan	Frekuensi	Persentase
1	>Rp.1.000.000	12	60
2	Rp.1.000.000 s/d Rp.5.000.000	7	35
3	Rp. 6.000.000 s/d Rp.10.000.000	1	5
	Jumlah	20	100

Sumber : Dioalah dari Data Primer (2009)

Tabel diatas menunjukkan bahwa penghasilan atau pendapatan perbulan responden lebih dari >Rp. 1.000.000 sebanyak 12 orang atau 60 %, kemudian dari Rp.1.000.000 s/d Rp.5.000.000 sebanyak 7 orang atau 35 % dan hasil dari Rp. 6.000.000; s/d 10.000.000 sebanyak 1orang atau 5 %

6. Status Responden Dalam Rumah Tangga

Dalam hubungannya dengan pekerjaan atau pendapatan perbulan responden, maka peneliti merasa perlu untuk mengetahui menguraikan bagaimana status responden dalam keluarga, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel.7

Status Responden Dalam Rumah Tangga

No	Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase
1	Bapak	12	60
2	Ibu	8	40
3	Keluarga lain	-	-
	Jumlah	20	100

Sumber :Diolah dari data primer (2009)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden statusnya dalam keluarga adalah bapak atau kepala keluarga yaitu 12 orang atau 60 % dan dari pihak ibu-ibunya sebanyak 40 % yaitu 8 orang

C. Analisis Loyalitas Nasabah Terhadap Penggunaan Produk Takaful Dana Pendidikan Pada Asuransi Takaful cabang Banjarmasin

Loyalitas adalah kesetiaan, kedekatan seseorang terhadap sebuah produk dengan tingkat pembelian atau penggunaan secara berulang-ulang atau konsisten terhadap produk yang digunakannya. Untuk mengetahui kelayakan seseorang dapat dilihat dari pengetahuan mereka terhadap produk yang mereka gunakan. Khususnya pada produk takaful dana pendidikan. Hal itu dapat diketahui dari pengetahuan, sikap, pengalaman, serta persepsi mereka terhadap produk Takaful dana pendidikan (Fulnadi). Ini dapat di lihat dari tabel-tabel berikut :

1. Pengetahuan Responden

Untuk mengetahui pengetahuan responden terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) terlebih dahulu dapat dilihat pada tingkat pendidikan

responden. Untuk lebih jelasnya mengenai tingkat pendidikan responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel.8

Pengetahuan Responden tentang Produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi)

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tamat SLTA	10	50
2	Tamat Perguruan Tinggi	9	45
3	Tamat Pasca Sarjana	1	5
	Jumlah	20	100

Sumber :

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang pendidikannya tamat Pasca sarjana yaitu 1 orang atau 5 %, kemudian yang tamat Perguruan Tinggi yaitu 9 orang atau 45 % dan tamat SLTA sebanyak 10 orang atau 50 %.

Setelah mengetahui tingkat pendidikan responden, berdasarkan hasil penelitian maka kita akan melihat pengetahuan responden tentang produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) karena kedekatan responden merupakan titik awal dari munculnya kelayakan. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat tabel berikut ini:

Tabel. 9

Pengetahuan Responden Tentang Produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi)

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tahu	15	75
2	Kurang Tahu	3	15

3	Tidak Tahu	2	10
	Jumlah	20	100

Sumber : Diolah dari Data Primer (2009)

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang mengetahui tentang produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) berjumlah 75 %, dan kurang mengetahui berjumlah 15 %, serta yang tidak mengetahui berjumlah 10 %

Berdasarkan hasil penelitian di atas mengenai Pengetahuan responden terhadap produk Takaful dana pendidikan (Fulnadi) banyak yang mengetahui produk takaful dana pendidikan (Fulnadi), mereka mengetahui karena dananya untuk menabung digunakan keperluan pendidikan masuk sekolah yang di bayar secara perbulan, pertriwulan, dan pertahun. Sebenarnya produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) ini pertama kali di gunakan waktu didirikan PT. Takaful cabang Banjarmasin dan pemasarannya pun lebih banyak dari pada produk lain. Berdasarkan penelitian 75 % responden yang mengetahui apa itu produk takaful dana pendidikan (Fulnadi), sehingga pihak Takaful hanya menjelaskan tentang manfaat produk takaful dana pendidikan (Fulnadi).

Tingkat pendidikan responden yang tamat Pasca sarjana dan perguruan tinggi sehingga membantu mempermudah pihak takaful untuk mengenalkan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) karena sistem syariah dan *tabbaru* yang di dapat dari PT. Takaful cabang Banjarmasin.

Oleh karena itu untuk mengetahui loyalitas nasabah terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) maka dapat diketahui tingkat pengetahuannya terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) apabila pengetahuan seseorang

terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) lebih banyak (tinggi) maka kemungkinan ia akan cenderung untuk menggunakan kembali produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) juga tinggi dan pada akhirnya kemungkinan menjadi loyal. Selain mengetahui apa itu produk takaful dana pendidikan responden juga harus menilai beberapa sumber atau literature yang ada, dengan cara mencari informasi sebanyak mungkin tentang produk yang akan digunakan. Dengan responden menganalisis beberapa produk-produk serupa dan menyakan kepada nasabah yang sudah lama tentang produk takaful dana pendidikan pada takaful cabang Banjarmasin. Maka di sini akan muncul niat untuk menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) pada Asuransi Takaful cabang Banjarmasin. Dengan munculnya niat seorang calon nasabah untuk menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) perlulah kiranya penulis menguraikan faktor yang mendorong mereka untuk menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Hal ini dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel. 10

Faktor Yang Mendorong Responden Menggunakan Produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi)

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Adanya argument bahwa produk takaful dana pendidikan adalah produk dengan prinsip syariah.	3	15
2	Kepuasan nasabah yang lebih dulu menggunakan produk takaful dana		

3	pendidikan (Fulnadi).	5	25
	Kemudahan menjadi nasabah Takaful.	12	60
	Jumlah	20	100

Sumber : Diolah dari Data Primer (2009)

Tabel di atas menunjukkan bahwa faktor yang mendorong responden untuk menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) yaitu adanya argumen bahwa produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) adalah produk yang berdasarkan dengan prinsip syariah oleh 3 orang responden saja atau 15 % dan juga responden yang mengatakan kalau faktor yang mendorong mereka menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) adalah dari kepuasan nasabah yang lebih dulu menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) berjumlah 5 orang dari responden atau 25 %, kemudian yang mengatakan bahwa faktor yang mendorong mereka menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) dikarenakan kemudahan menjadi nasabah takaful di utarakan oleh 12 orang responden atau 60%

Berdasarkan data faktor yang mendorong responden menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) ternyata hanya 3 orang yang menggunakan produk takaful dana pendidikan karena prinsip syariah yang tidak di temukan di Asuransi lain.dan 12 orang dari mereka mengatakan bahwa faktor pertama membuat mereka menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) adalah kemudahan menjadi nasabah Takaful, dimana tidak ada tuntutan dari PT.Takaful untuk menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Faktor – faktor ini merupakan suatu awal dari perkembangan loyalitas yaitu **loyalitas Kognitif** di

mana informasi yang di dapat kedengarannya sangat memaksa yaitu untuk menarik nasabah baru pihak Takaful Syariah memberikan kemudahan dalam pendaftaran

Adapun dengan kemudahan menjadi nasabah takaful tersebut sebagian dari responden juga mengatakan mereka menggunakan karena adanya tabungan yang bisa membantu masa depan anak mereka masuk sekolah dan manfaat yang di tawarkan oleh PT. takaful cabang Banjarmasin.

2. Sikap Responden Terhadap Produk Takaful dana Pendidikan (Fulnadi)

Sikap merupakan menjelaskan evaluasi kognitif, perasaan emosional dan kecenderungan tindakan seseorang yang menguntungkan atau tidak menguntungkan terhadap suatu benda atau sebuah gagasan, apabila seseorang mempunyai sikap positif atau negative terhadap suatu produk maka akan menjadi pangkal tolak keingintahuan yang lebih banyak pada diri responden tentang produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Hal ini dapat dilihat dari berapa lama mereka menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel.11

Lama Responden Menggunakan Produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi)

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	4 Tahun	5	25
2	5 Tahun	3	15
3	6 Tahun	12	60
	Jumlah	20	100

Sumber : Diolah dari Data Primer (2009)

Tabel di atas menunjukkan bahwa lama responden menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi), di antaranya yang 4 tahun menggunakan sebanyak 5 orang atau 25 % dan yang sudah 5 tahun sebanyak 3 orang atau 15 % dan yang menggunakan sudah 6 tahun sebanyak 12 orang atau 60 %.

Meskipun dari hasil penelitian lama responden menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) terlihat nasabah yang menggunakan produk takaful dana pendidikan dari 4 tahun tetapi hampir 50 % dari responden belum mengenal produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Dari ketidaktahuan responden dengan produk takaful dana pendidikan tetapi mereka bisa bertahan menggunakan produk takaful dana pendidikan. Ini bisa dikarenakan sikap responden terhadap produk takaful dana pendidikan sangatlah positif walaupun sebenarnya mereka belum mengerti dengan produk yang di pergunakannya. Mereka hanya ingin menabungkan uangnya untuk masa depan dan untuk membantu masuk sekolah. Hal ini dapat dilihat dari Mudharabah (bagi hasil) produk takaful dana pendidikan (fulnadi) untuk nasabah sebesar 70% dan perusahaan cuma 30 %. Mereka menggunakan produk takaful dana pendidikan (fulnadi) karena manfaat kedepan lebih bagus bila meninggal dunia maka penerima hibah masih bisa dapat dananya atau tahapan dari Asuransi Takaful cabang Banjarmasin. Berkenaan dengan lamanya nasabah menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) penulis akan menguraikan tentang manfaat yang di berikan dari Asuransi Takaful untuk Nasabah yang menggunakan produk takaful dana pendidikan. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel . 12

Manfaat Yang Diberikan Oleh Pihak Asuransi Takaful dari Asuransi lain

No	Keterangan	Frukuensi	Persentase
1.	Lebih bagus dari Produk Pendidikan yang lain	12	60
2.	Kurang Bagus Dari Produk yang Lain	3	15
3.	Sama dengan produk pendidikan yang lain	5	25
	Jumlah	20	100

Sumber : Diolah dari data Primer (2009)

Tabel diatas menunjukkan bahwasanya 12 orang 60 % dari responden mengatakan bahwa manfaat yang di tawarkan Asuransi Takaful terhadap penggunaan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) lebih baik dari Asuransi lain. Dan mengatakan kurang bagus dari Asuransi yang lain berjumlah 3 orang atau 15 % dan yang mengatakan sama berjumlah 5 orang atau 25 %.

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa separo dari responden yang mengatakan manfaat yang di tawarkan lebih bagus dari produk Asuransi lain. di lihat dari lamanya responden menggunakan produk Takaful dana pendidikan (Fulnadi) yaitu rata-rata 6 tahun, sepertinya besarnya manfaat yang ditawarkan membuat nasabah masih menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi).

Adapun dari pengalaman responden berkenaan dengan jangka waktu pembayaran premi lanjutan dalam menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi), dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel. 13

Pembayaran Premi Lanjutan Pada Produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi)

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Pertahun	1	5
2	Triwulan	9	45
3	Perbulan	10	50
	Jumlah	20	100

Sumber : Diolah dari Data Primer (2009)

Tabel di atas menunjukkan bahwa pembayaran Premi lanjutan yang responden gunakan pada produk takaful dana pendidikan (Fulnadi), pembayaran pertahun sebanyak 1 orang atau 5 %, dan Triwulan sebanyak 9 orang atau 45 %, kemudian pembayaran perbulan sebanyak 10 orang atau 50 %.

Berkaitan dengan manfaat nasabah yang diterima dari Asuransi Takaful pada produk takaful dana pendidikan (Fulnadi), penulis menggambarkan tentang pembayaran premi lanjutan yang di gunakan oleh nasabah pada produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis ternyata 50 % dari responden yang menggunakan pembayaran premi lanjutan perbulan. Ini adalah waktu yang tepat untuk pembayaran karena tidak terlalu lama dan pembayarannya bisa ditarik dari gaji melalui Bank Syariah dan bisa juga nasabah bayar lewat kolektor bila nasabah tidak ada waktu dalam membayar dana lanjutan dan sekarang oleh Asuransi takaful member kemudahan untuk nasabah membayar premi lanjutan melalui kantor pos atau bisa juga lewat bank syariah yang terdekat.

Adapun dari manfaat, sikap dan pengetahuan responden di sini dapat tergambar bahwasanya dari hasil penelitian penulis, sudah banyak nasabah yang

mengerti dengan produk takaful dana pendidikan karena mereka memikirkan masa depan anaknya yang akan datang supaya lebih terjamin dengan tabungan di syariah dan dananya tidak hangus atau hilang bila kita tidak melakukan pembayaran lanjutan dan walaupun berhenti dana yang di miliki nasabah dikembalikan sedangkan di asuransi konvensional bila berhenti dan tidak melakukan pembayaran maka dananya akan hangus atau hilang sehingga memungkinkan penulis untuk mengetahui berapa kali responden menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) pada Asuransi Takaful Syariah cabang Banjarmasin, hal ini merupakan suatu pendekatan *Instrumental Conditioning* yang memandang bahwa perilaku penggunaan yang konsisten atau berulang-ulang sepanjang waktu adalah menunjukkan loyalitas terhadap produk. Ini bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel. 14

Frukuensi Responden Menggunakan Produk Takafu Dana Pendidikan (Fulnadi)

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	1 kali	8	40
2	2 s/d 3 kali	10	50
3	4 kali	2	10
	Jumlah	20	100

Sumber : Diolah dari Data Primer (2009)

Tabel di atas menunjukkan bahwa frekuensi nasabah yang menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) mulai 1 kali sebanyak 8 orang atau 40%, dan dari 2 s/d 3 kali sebanyak 10 orang atau 50 % dan 4 kali yang

menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) sebanyak 2 orang atau 10%.

Adapun dari uraian tabel frekuensi responden menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) pada Asuransi Takaful syariah cabang Banjarmasin, yaitu yang menggunakannya 1 kali sebanyak 40 % dari responden, ini kurang lebih dengan 2 s/d 3 kali nasabah yang menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) yaitu sebanyak 50 %. Tetapi tidak kemungkinan mereka tidak loyal terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) karena mengukur tingkat kelayakan responden tidak hanya dilihat dari pengulangan atau penggunaan tetapi dilihat dari tingkat kepuasan responden juga masalah yang di dapat.

Menegani masalah merupakan segala bentuk keadaan, baik material maupun non-material yang dapat meningkatkan kedudukan manusia sebagai makhluk yang paling mulia. Di mana masalah adalah sesuatu yang dapat mewujudkan fahlah (kesuksesan) kehidupan yang mulia dan sejahtera di dunia dan diakhirat. Berdasarkan hasil penelitian dari 20 responden hanya 3 orang atau 15% yang menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) menggunakan prinsip syariah. Ini terlihat pada tabel 10 tentang faktor yang mendorong nasabah yang menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Responden yang 3 ini mengedepankan kepuasan ukhrawi daripada duniawi, di bandingkan dengan responden lainnya responden yang tiga ini mempunyai masalah yang lebih tinggi, sedangkan 17 responden lainnya hanya mendapatkan kepuasan duniawi atau utility.

3. Persepsi Responden Tentang Produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi)

Mengenai masalah responden tentang produk takaful dana pendidikan (Fulnadi), ini dapat penulis gambarkan dari hasil penelitian tentang persepsi responden terhadap keunggulan atau kelebihan dari produk takaful dana pendidikan (Fulnadi), hal ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel.15

Kelebihan atau keunggulan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) di

Bandingkan dengan Produk lain

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Karena di Asuransi takaful murni 100 % menggunakan prinsip syariaah dari pada Asuransi lain.	3	15
2	Karena menabung atau investasi di Takaful lebih bermanfaat	4	20
3	Karena tidak terlalu banyak tuntutan dalam prosedur untuk menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi).	13	65
	Jumlah	20	100

Sumber : Diolah dari Data Primer (2009)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kelebihan atau keunggulan dari produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) dibandingkan dengan produk lain, yaitu karena produk takaful pendidikan ini menggunakan prinsip syariah dari produk-produk lainnya ini dikatakan oleh 3 orang responden atau 15 % dan responden yang mengatakan bahwa keunggulan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) lebih

bermanfaat yaitu 4 orang responden atau 20 % serta kebanyakan dari responden yang mengatakan bahwa keunggulan karena tidak terlalu sulit dalam prosuder untuk menggunakan produk takaful dana pendidikan pada Asuransi Takaful yaitu sebanyak 13 orang atau 65 %.

Berdasarkan hasil penelitian penulis tentang kelebihan dari produk takaful dana pendidikan pada Asuransi Takaful 65 % yang mengatakan bahwa kelebihan yang paling signifikan adalah dalam penggunaan produk takaful dana pendidikan yang tidak terlalu banyak tuntutannya dan mudah. sangat sedikit responden yang mengatakan bahwa produk takaful dana pendidikan berprinsip syariah. Karena dalam produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) ada sisitem bagi hasil (Tabbaru) di mana kita sambil menabung juga bisa membantu nasabah yang lain yang kena bencana seperi meninggal dunia.

Berdasarkan hasil penelitian tentang persepsi responden tentang kelebihan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) maka penulis meras perlu menguraikan keuntungan yang diperoleh responden setelah menggunakan produk talkaful dana pendidikan (Fulnadi). Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel.16

Keuntungan Responden Setelah Menggunkan Produk Takaful Dana Pendidikan
(Fulnadi) di Asuransi Takaful.

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Meringankan dalam Pendidikan anak masuk sekolah	8	40
2	Membantu bila Nasabah		

meninggal maka penerima hibah akan terus mendapatkan dana tahapan dan beasiswa sampai sarjana.	12	60
Jumlah	20	100

Sumber : Diolah dari Data Primer (2009)

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa keuntungan yang diperoleh responden mengacu pada manfaat untuk apa, yang menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) untuk meringankan dalam masuk sekolah sehingga pada saat anak masuk sekolah memerlukan dana bisa menggunakan dana tahapan di takaful dana pendidikan.

Adapun Keunggulan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) serta keuntungan yang didapat, disini terlihat perkembangan loyalitas pada **tahap efektif** dimana responden sudah mulai persepsi yang positif terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) dan akan menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) lagi diwaktu mendatang. Ini merupakan keinginan atau niat untuk menggunakan ulang produk takaful dana pendidikan di waktu mendatang. Niat inilah pertanda awal munculnya loyalitas.

Kemudian perkembangan loyalitas pada **tahap konatif** di mana niat untuk menggunakan itu dipengaruhi oleh perubahan-perubahan afektif yaitu perubahan-perubahan persepsi nasabah berkaitan dengan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Karena niat atau keinginan untuk menggunakan atau menjadi loyal itu hanya merupakan tindakan yang terinspirasi tetapi belum terlaksana. Oleh karena itu perlu kiranya penulis uraikan hasil penelitian penulis mengenai kesetiaan

responden untuk menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) secara konsisten. Hal ini dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel. 17

Kesetian Responden Dalam Menggunakan Produk takaful dana pendidikan
(Fulnadi) Pada Asuransi Takaful

No	Keterangan	Frekuensi	Persenatse
1	Tetap setia menggunakannya	17	85
2	Beralih ke Asuransi lain	3	15
	Jumlah	20	100

Sumber : Diolah dari Data Primer (2009)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kesetian responden dalam menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) dengan adanya produk pendidikan yang lain sangat banyak yaitu 17 orang dari responden atau 85 % dan yang memungkinkan beralih ke Asuransi lain 3 orang atau 15 %.

Berdasarkan hasil penelitian tentang loyalitas nasabah maka disini penulis menggambarkan kesetiaan nasabah terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Apabila mereka ingin menggunakan Asuransi lain apakah masih setia menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) atau pindah ke Asuransi lain. adapun menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis ternyata 85 % nasabahnya tetap menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) di sini terlihat bahwa semua responden masih tetap menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Hal ini sudah sampai pada perkembangan loyalitas **tahap tindakan** dimana penggunaan ulang belum tentu mempunyai sikap positif terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) tetapi perilaku loyal terlihat

pada komitmen untuk menggunakan ulang terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) dalam kurun waktu tertentu secara teratur. Kemudian rasanya penulis perlu menguraikan hasil penelitian penulis berkenaan dengan alasan responden tetap setia menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel. 18

Alasan Responden Setia Menggunakan Produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi)

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Saya puas dengan cara pihak Takaful melayani dan memperlakukan saya, sewaktu menjadi nasabah dan mengklaim serta mengajukan tahapan pada takaful dana pendidikan (Fulnadi)	12	60
2	Karena produk takaful dana pendidikan menggunakan prinsip syariah dengan sistem bagi hasil.	3	15
3	Karena membantu dalam pendidikan masa depan anak saya.	5	25
	Jumlah	20	100

Sumber : Diolah dari Data Primer (2009)

Tabel di atas menunjukkan bahwa alasan nasabah menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi), di antaranya banyak responden bahwa mereka puas dengan petugas melayani dan memperlakukan mereka ketika mereka menjadi nasabah pada Asuransi Takaful Syariah yaitu sebanyak 12 orang atau

60% , kemudian ada juga yang berpendapat bahwa dikarenakan produk takaful dana pendidikan menggunakan prinsip syariah yang menjauhkan diri dari *gharar*, pendapat tersebut diutarakan oleh 3 orang atau 15 %, dan ada juga yang mengatakan bahwa mereka merasa puas karena membantu anak mereka untuk masa depan anaknya adalah sebanyak 5 orang atau 25 %.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai alasan nasabah untuk tetap setia menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) di sana terlihat hanya 3 orang yang mengungkapkan alasannya dikarenakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) yang menggunakan prinsip syariah dan tidak adanya *gharar*. Di sini ada peningkatan untuk pengetahuan responden terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) artinya keingintahuan responden sangatlah besar dan masalah yang di dapat responden semakin meningkat.

Setelah penulis menggambarkan tentang loyalitas nasabah terhadap penggunaan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) maka dapat terlihat bahwasanya nasabah Asuransi Takaful yang menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) bisa dikatakan loyal karena dilihat dari komitmen untuk tetap setia terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) walaupun kebanyakan responden menjadi nasabah produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) sudah 6 tahun dan penggunaannya hanya dua dan tiga kali tetapi mereka sudah mempunyai persepsi yang positif terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) pada Asuransi Takaful sebenarnya banyak Asuransi yang berlabel syariah akan tetapi sistem yang mereka gunakan tidak syariah dan yang lebih utama adalah komitmen untuk menggunakan ulang produk takaful dana

pendidikan bila suatau saat mempunyai anak lagi.maka responden akan kembali menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) pada Asuransi Takaful cabang Banjarmasin kembali. Dilihat dari alasan rresponden untuk tetap setia menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi), bahwasnya alasan yang mereka kemukakan sangat positif dan kebanyakan dari mereka merasa puas dengan cara petugas melayani dan memperlakukan responden, sewaktu mereka menjadi nasabah,mengambil dana tahapan dan mengklaim produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Alasan itu juga responden semakin mempunyai tingkat kelayalan yang maksimal.

D. Analisis Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Terhadap Penggunaan Produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) Pada Asuransi Takaful Syariah Cabang Banjarmasin.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dari hasil penelitian penulis terlihat bahwa faktor yang sangat berpengaruh adalah kepuasan nasabah karena kebanyakan dari mereka mengatakan alasan mereka menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) selama waktu yang mereka sebutkan adalah kepuasan puas dengan pelayanan, prosuder sewaktu menjadi nasabah dan mengklaim serta mengambil dana tahapan adalah salah satu faktor yang membuat mereka menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) ulang. Ini merupakan faktor psikologis yaitu kepercayaan dan sikap. Dimana dari hasil penelitian ini tergambar bahwasanya kepercayaan responden terhadap produk takaful dana pendidikan pada Asuransi Takaful terlihat pada persepsi positif dari responden sikap positif yang tergambar pada lamanya mereka menggunakan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi).

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah seperti yang diuraikan diatas tadi yaitu kepuasan dari nasabah terhadap pelayanan, prosedur produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) pada tabel berikut :

Tabel. 19

Kadar Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan dan Prosuder Produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) pada Asuransi Takaful Syariah Cabang Banjarmasin.

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Puas	17	85
2	Kurang Puas	3	15
3	Tidak Puas	-	-
	Jumlah	20	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer (2009)

Tabel di atas menggambarkan kadar kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan prosedur produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) pada Asuransi Takaful Syariah. Sangat bantak dari mereka sangat puas dengan pelayanan dan prosedur produk takaful dana pendidikan pada Asuransi Takaful yaitu 17 orang atau 85 %, sebaliknya sangat sedikit responden yang kurang puas yaitu 3 orang atau 15 % dikarenakan waktu pengambilan tahapan kata nasabah lama masuk dana tahapannya tapi dari pihak Asuransi takaful menjelaskan bila tidak masuk dikarenakan nasabah tidak menggunakan Bank Syariah. Jadi agak lambat masuknya.

Kepuasan nasabah sangat tergambar pada tabel di atas bahwasanya kebanyakan dari responden merasa puas dengan pelayanan, dan prosedur produk takaful dana pendidikan pada Asuransi Takaful Syariah. Ini merupakan pengaruh yang cenderung menjadikan mereka loyal. kelayakan dari responden mengarah kepada kelayakan atau kesetiaan dunaiwi saja karena dari 17 orang yang puas hanya 3 orang yang beralasan bahwa mereka menggunakan produk takaful dana

pendidikan (Fulnadi) selain merasa puas dengan pelayanan dan prosedur mereka juga meyakini bahwasanya produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) itu menggunakan prinsip syariah tanpa adanya gaharar. Adapun yang menjadikan nasabah yang tidak loyal dengan produk takaful dana pendidikan adalah kurangnya mengetahui informasi mengenai sistem atau syarat pengambilan tahapan pada produk takaful cabang Banjarmasin.