

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pada masa krisis ekonomi hampir semua lembaga keuangan mengalami kesulitan keuangan sehingga tidak sedikit lembaga keuangan yang mengalami kepailitan dan harus ditutup. Dalam situasi itu terdapat kenyataan yang tidak dapat dipungkiri yaitu justru pada saat krisis melanda perekonomian Indonesia lembaga keuangan syariah mampu bertahan, sebagaimana yang diunjukkan oleh Bank Muamalat dan Takaful Indonesia, yang masih tetap bertahan di tengah perekonomian yang tidak menentu.

Hal yang sama juga terjadi pada sektor asuransi, dengan semakin banyaknya asuransi yang beroperasi dengan sistem syariah. Bentuk kelembagaan asuransi syariah sendiri dengan perbankan. Dimana sudah dalam bentuk perusahaan sendiri (sejak awal bersistem syariah) dan ada juga yang masih dalam lingkup cabang atau divisi dari asuransi konvensional sebagai induknya.

Dalam kehidupan sekarang banyak masyarakat yang tidak banyak mengetahui tentang lembaga keuangan yang banyak berdiri di sekitar kita apalagi dengan sekarang bermunculan dengan nama-nama logo tertentu. Maka dari itu bahwa masyarakat harus benar-benar mengetahui asal-usul lembaga atau instansi yang mana baik bagi kita atau tidak dan masyarakat sekitar juga bisa menyesuaikan bagaimana baiknya mengelola keuangan.

Dalam kehidupan masyarakat sering mendengar istilah lembaga keuangan dimana ada dua lembaga keuangan syariah yaitu lembaga keuangan konvensional

dan lembaga keuangan syariah. Di tengah perkembangannya lembaga keuangan konvensional mulai pesat, dari situlah muncul lembaga keuangan syariah yang menggunakan prinsip syar'i. Hal tersebut merupakan salah satu proses dalam mengukuhkan sistem ekonomi Islam, baik dalam skala mikro atau skala makro. Terlihat jelas dengan kedudukan dan perannya, ekonomi Islam yang diwujudkan dalam lembaga keuangan syariah di Indonesia merupakan suatu keharusan untuk dikembangkan, terlebih lembaga keuangan tersebut memiliki lembaga hukum yang kuat sehingga dapat memberi peran maksimal dan memberi daya tawar positif untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi nasional.

Salah satu bentuk lembaga keuangan non bank yaitu asuransi yang bergerak dalam bidang layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam mengatasi resiko yang terjadi di masa yang akan datang. Perkembangan perusahaan asuransi di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat setelah pemerintah mengeluarkan deregulasi pada tahun 1980an dan dapat diperkuat dengan keluarnya UU No. 2 Tahun 1992 tentang tata usaha perasuransian pasal (1) yang menyebutkan bahwa yang dimasud dengan asuransi atas pertanggungan adalah:

Perjanjian dua belah pihak atau lebih; di sini pihak penanggung mengingatkan diri tertanggung dengan menerima premi angsuran untuk memberikan pergantian kepada tertanggung kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan; atau tanggung jawab hukum pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti; atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggalnya atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.¹

Sedangkan, ruang lingkup usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat yang melalui pengumpulan premi asuransi,

• ¹ UU RI No.2 tahun 1992 *tentang persuransian*

memeberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.

Kebutuhan akan jasa perasuransian makin dirasakan baik oleh perseorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana *financial* dalam tata kehidupan rumah tangga dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti resiko kematian dan dalam menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula dengan dunia usaha, dalam menjalankan dunia usahanya menghadapi resiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya. Walau banyak metode untuk menangani resiko namun asuransi merupakan metode yang paling sering dipakai. Asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung kepada resiko yang dihadapi perorangan maupun resiko yang dihadapi perusahaan.²

Selama ini, asuransi yang berkembang diindonesia merupakan asuransi konvensional yang dianggap tidak sesuai engan syariat islam. Terjadinya peristiwa dalam masyarakat kita dimana nasabah mengalami kerugian akibat penipuan yang dilakukan oleh seorang agen asuransi yang tidak bertanggung jawab serta kurang jelas informasinya yang disampaikan agen tentang produk yang ditawarkan bahwa asuransi premi yang dibayar akan hilang ketika mengundurkan diri sebelum masa kontrak habis. Keadaan ini disebabkan kurangnya pendidikan akhlak pada agen sehingga mengakibatkan sebagian masyarakat enggan mengikuti program asuransi karena khawatir apa yang terjadi

² Dwi pangestuti, *faktor-faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam memilih asuransi jiwa*, (STAIN ; Tulungagung 2010). Hal 3-4

pada pada nasabah sebelumnya akan terjadi pada dirinya. Selain berdasarkan pengalaman tersebut keengganan nasabah dengan alasan bahwa asuransi dilarangan dengan islam karena mengandung unsur perjudian yang menjadikan kematian seseorang sebagai objek pada asuransi jiwa, hal ini terkesan mendahului takdir Allah SWT.

Setelah didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI) para ulama' dan praktisi ekonomi syariah berupaya mendirikan asuransi berbasis syariah berupaya mendirikan asuransi berbasis syariah yang merupakan solusi atas keberadaan asuransi konvensional yang dianggap tidak sesuai dengan syariat islam karena mendorong unsur *gharar* (ketidaksjelasan), *Maisir* (perjudian) dan *riba* (serta hanya berorientasi pada keuntungan semata). Dalam operasionalnya asuransi syariah yang didirikan ini mengandung unsur tolong-menolong sesama muslim. Hal ini bertujuan agar masyarakat islam dapat berasuransi sehingga untuk menjalankan ibadah dunia dan akhirat dapat tercapai. Karena di dalam asuransi syariah ini tidak menjadikan kematian sebagai objek asuransi jiwa melainkan suatu usaha untuk berjaga-jaga apabila musibah terjadi pada dirinya atau membantu sesama muslim yang mengalami musibah kematian.

Dalam pandangan Islam, kematian adalah urusan Allah SWT dan manusia tidak memiliki secul kemampuan untuk memajukan atau menahan kedatangannya. Satu-satunya yang manusia mampu mengantisipasi hanyalah “*Dampak finansial*” yang muncul dan sang pencari nafkah utama meninggal dunia. Yang diasuransikan bukanlah jiwanya karena jiwa adalah milik Allah SWT. Apa yang diucakan untuk diminimalkan adalah resiko keuangan sepeninggalan

almarhum. Karena sebagai umat manusia kita tidak pernah tahu apa yang akan terjadi pada diri kita atau orang-orang terdekat di hari depan, dengan berasuransi ketika terjd musibah pada pencari nafkah dalam keluarga maka keluarga yang ditinggal dapat berkurang penderitaannya karena masih memiliki baiaya hidup dari uang yang telah diasuaransikan minimal sampai dapat berpenghasilan kembali.

Meskipun di dalam asuransi Al-Qur'an dan Al-Hadits tidak disebutkan secara langsung kebolehan berasuransi, namun prakteknya telah sejak zaman Rasulullah SAW dan keberadaannyapun dirasa dibutuhkan masyarakat dalam upaya *ikhtiar* terhadap kemungkinan apa yang terjadi dimasa yang akan datang maka para ulama' dan praktisi ekonomi berjihad dan mengeluarkan fatwa adanya kebolehan berasuransi dalam islam dengan berbagai pertimbangan *madharat* dan *mafsadatnya* serta dengan berbagai persyaratan. Berkaitan dengan *ikhtiar*, Allah SWT meminta manusia untuk hidup rapi penuh rencana dan strategi. Perencanaan yang baik bukan saja mencari nfkah dan menggapai ridha illahi tetapi juga dalam mengantisipasi musibah dan kemalangan. Disinilah manusia mengupayakan selain menabung pinjaman berupa bersama-sama saling membantusaling menanggung. Dengan paradigma seperti ini berasuransi bukanlah suatu upaya melawan taqdir tetapi justru melakukan *ikhtiar* dan hidup penuh dengan rencana sesuai ajaran Allah SWT.

Sebagai sebuah perusahaan asuransi, asuransi syariah pun menawarkan produk-produk asuransinya. Contoh salah satu perusahaan AJB Bumiputera 1912 yang mengeluarkan produk jasa yaitu asuransi jiwa. Asuransi jiwa merupakan

program asuransi yang memberikan proteksi terhadap resiko pada jiwa seseorang yang menjadi tertanggung. Manfaat proteksi jiwa ini adalah jaminan kepastian terhadap tertanggung dan keluarga dalam menghadapi berbagai resiko kehidupan. Ketika terjadi resiko, maka manfaat asuransi pasti akan tetap memberikan seluruh manfaat, baik dana pendidikan, dana pensiun maupun santunan meninggal yang direncanakan tanpa harus melanjutkan pembayaran preminya. Kepastian ini tertuang secara rinci didalam polis yang memiliki kekuatan dan dasar hukum yang sah.

Selain asuransi jiwa AJB Bumiputera juga memiliki anak perusahaan yang mengeluarkan produk asuransi umum yaitu asuransi kendaraan bermotor, asuransi kebakaran dan asuransi kecelakaan diri. Namun dalam penelitian ini penulis hanya fokus pada asuransi jiwa pada AJB Bumiputera, alasannya karena asuransi ini lebih banyak diminati oleh masyarakat.

AJB Bumiputera sebagai perusahaan salah satu pemasar produk asuransi jiwa, tugas pemasar adalah memahami perilaku pembeli pada tiap-tiap tahap dan pengaruh apa yang bekerja dalam tahap-tahap pengambilan keputusan memilih asuransi bumiputera. Pelayanan yang dirasakan oleh nasabah apakah dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dan tindakan pasca pembelian dipihak perusahaan. Alasan mengapa seorang membeli produk tertentu merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan untuk merancang produk jasa agar sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini dikarenakan persaingan antar perusahaan yang menjual produk sejenis semakin kompetitif. Perusahaan harus meningkatkan kepekaannya terhadap perubahan lingkungan seperti keadaan

perekonomian yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian.

Dalam UU No. 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin ada diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.³ Pengertian dari asuransi syariah sebenarnya tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional hanya saja asuransi syariah dilakukan sesuai prinsip-prinsip syariah.

Perbedaan lainnya dari asuransi konvensional dan syariah yaitu uang yang disetor oleh nasabah asuransi syariah merupakan dana tabbaru' yang sengaja diniatkan untuk melindungi dia dan nasabah lainnya dalam menghadapi peril (peristiwa asuransi). Prinsip di atas sangatlah mendasar karena berkaitan dengan akad yang dipakai dalam asuransi syariah. Lain halnya dengan perusahaan asuransi konvensional yang operasionalnya memakai prosedur jual beli (tabadduli) yaitu dengan memposisikan calon nasabah asuransi sebagai pembeli produk yang dikeluarkan oleh perusahaan, bukan sebagai peserta yang mempunyai kewajiban untuk saling menanggung secara bersama.⁴

³ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*. (Yogyakarta: EKONISIA 2012) hal 71

⁴ Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004) hal 167

Allah SWT dalam Al-Quran memerintahkan kepada hamba-Nya untuk senantiasa melakukan persiapan untuk menghadapi hari esok, seperti pada Q.S Al-Hasyr ayat 18 yang artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”. maka dari itu sudah jelas bahwa Allah memerintahkan hambaNya untuk mempersiapkan hari esok. Sehingga asuransi syariah merupakan salah satu solusi yang tepat.

Adapun yang dimaksud Asuransi Syariah menurut fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis ulama’ (DSN-MUI) tentang pedoman umum Asuransi Syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk *asset* dan atau *tabarru’* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui *aqad* (perikatan) yang sesuai dengan syariah.⁵Selain itu asuransi syariah juga sering disebut asuransi *ta’awun* yan artinya tolong-menolong atau saling membantu oleh karena itu dapat dikatakan bahwa asuransi *ta’awun* prinsip dasarnya adalah dasar syariat islam yang saling toleran terhadap sesama manusia untuk menjalin kebersamaan dalam meringankan bencana yang dialami seseorang atau peserta asuransi. Prinsip ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Maidah ayat 2 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ

⁵ Abdullah, Amrin. *Asuransi Syariah*. (Jakarta: PT. Elekxmedia Komputindo, 2006) hal 03

فَاصْطَادُوا^٦ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا^٧ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ^٨ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ^٩ وَاتَّقُوا اللَّهَ^{١٠} إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”⁶

Selain ayat diatas ada hadist yang menunjukkan bahwa praktek asuransi

telah ada sejak zaman Rasulullah SAW meskipun tidak disebutkan secara jelas namun prakteknya sama dengan praktek asuransi saat ini, hal inilah yang dijadikan dasar diperbolehkan asuransi dalam islam. Hadits tersebut adalah sebagai berikut :

“ Diriwayatkan oleh abu hurairah ra, dia berkata : berselisih dua orang wanita dari suku huzail, kemudia salah satu dari wanita tersebut melempar batu ke wanita lain sehingga mengakibatkan kematian wanita tersebut beserta janin yang dikandung, maka ahli waris dari wanita tersebut meninggal dan mengadakan kepada rasulullah SAW, maka rasulullah SAW memutuskan ganti rugi dari pembunuh terhadap janin tersebut dengan pembebasan budak laki-laki atau perempuan dan memutuskan ganti rugi kemudian wanita tersebut dengan uang darah (diyathah) yang dibayarkan oleh aqilahnya (kerabat dari orang tua laki-laki). ”(HR BUKHORI)⁷

Perkembangan yang terjadi didunia asuransi juga sangat cepat., sehingga jelas terlihat bahwa pada saat ini dapat cukup banyak konsumen yang telah menjadi nasabah asuransi khususnya asuransi jiwa. Perilaku konsumen yang

⁶ Agama RI. Al-Qur'an – Tafsir (Edisi yang Disempurnakan). Jakarta,Lentera Abadi, 2010. Hal 349

⁷ Anonym, Mengapa Berasuransi Syariah? Dalam <http://www.asuransisyariah.net/>

sering terjadi belakangan ini adalah mereka cenderung untuk memilih asuransi yang terjangkau, sesuai dengan apa daya beli dengan kebutuhan mereka masing-masing.

Keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih. Seorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternatif. Proses inti dalam pengambilan keputusan konsumen adalah proses integrasi yang digunakan mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih satu diantaranya.⁸

Beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah faktor psikologi konsumen, meliputi motivasi, persepsi, dan sikap konsumen. Motivasi sebagai inisiasi dan pengarahannya tingkah laku dan pelajaran motivasi sebenarnya merupakan pelajaran mengenai tingkah laku.⁹ Selain motivasi yang muncul dari dalam diri konsumen, persepsi juga menjadi hal penting dalam pengambilan keputusan konsumen. Persepsi setiap orang terhadap suatu obyek akan berbeda-beda. Oleh karena itu, persepsi memiliki sifat subjektif. Persepsi yang dibentuk seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya.¹⁰

Selain persepsi, sikap juga menjadi penentu akhir dari seseorang untuk memutuskan menggunakan atau membeli suatu barang atau jasa. Sehingga, penting bagi perusahaan untuk memperpelajari sikap konsumen agar dapat mengambil tindakan untuk mengendalikan sikap konsumen agar membeli suatu

⁸ Paul, Peter J & Jerry C Olson, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta: Salemba empat, 2013) hal 162

⁹ Nugroho J. Stiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Kharisma Putra, 2013), hal 26

¹⁰ Ibid hal 92

produk. Sikap memiliki kecenderungan yang dipelajari untuk berperilaku dengan cara yang tetap menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap suatu obyek tertentu.¹¹

Untuk mengetahui sebuah kepuasan konsumen pada suatu pembelian, harus diketahui perilaku-perilaku konsumen yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Jika konsumen merasa puas maka ia akan memperlihatkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli produk itu lagi. Konsumen yang tidak puas tersebut akan berusaha mengurangi ketidakpuasannya, karena dengan kodrat manusia untuk menciptakan keserasian, konsistensi, dan keselarasan di antara pendapat, pengetahuan, dan nilai-nilai dalam dirinya.

Berikut ini adalah data perkembangan jumlah nasabah asuransi syariah AJB Bumiputera cabang Blitar pada tahun 2016

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah dari Lima Tahun Terakhir

Bulan	2016	2015	2014	2013	2012
Januari	58	50	40	48	60
Februari	50	48	49	58	60
Maret	47	50	52	35	48
April	52	55	55	65	30
Mei	59	55	60	55	48
Juni	60	49	50	48	50
Juli	37	30	25	35	38
Agustus	46	56	30	35	30
September	43	53	62	60	61
Oktober	59	58	64	55	61
November	51	50	68	55	54
Desember	50	48	50	47	45
Jumlah	612	602	605	596	585

Sumber: *AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar.*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap bulan pada tahun 2012-2016 di Asuransi Syariah AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar mengalami perubahan pada tingkat jumlah nasabah. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa perubahan jumlah nasabah di Asuransi Syariah AJB Bumiputera cabang Blitar bisa terjadi karena beberapa faktor yang muncul dari pihak asuransi maupun dari para calon nasabah yang belum mengetahui Asuransi Syariah AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar.

Asuransi Syariah AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar selain mempertahankan nasabah yang telah ada, juga harus mampu mencari nasabah baru guna meningkatkan kinerja mereka dan demi perkembangan perusahaan pada masa yang akan datang. Maka perlu diadakan peningkatan kualitas produk asuransi syariah atau menciptakan produk baru yang saat ini atau akan datang dibutuhkan oleh para calon nasabah, selain itu Asuransi Syariah AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar.

Dalam penelitian ini penulis ingin menguji apakah yang menyebabkan titik tolak masyarakat Blitar dalam berasuransi, melihat latar belakang nasabah berdasarkan tingkat keseharian, apakah yang menyebabkan masyarakat berasuransi, atau sejauh mana hubungan keluarga, kebutuhan, kondisi ekonomi atau bahkan kepercayaan kebudayaan masyarakat pada jasa asuransi yang sedang berkembang dengan pesat saat ini.

Dengan melihat permasalahan tersebut diatas penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: **PENGARUH PERSEPSI, MINAT, MOTIVASI, DAN SIKAP KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH ASURANSI**

SYARIAH DI ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912 CABANG BLITAR.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Masih rendahnya pengetahuan masyarakat atau nasabah terakait dengan asuransi syariah.
- b. Persepsi nasabah tentang berasuransi di AJB Bumiputera 1912.
- c. Minat nasabah berasuransi di AJB bumiputera 1912 menurun.
- d. Motivasi nasabah dalam berasuransi di AJB Bumiputera 1912.
- e. Sikap atau perilaku konsumen memilih perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 terhadap pengaruh memilih asuransi.

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis merumuskan pembelian beberapa masalah yang bertujuan untuk memudahkan jalannya penelitian ini diantaranya adalah:

1. Apakah persepsi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan memilih produk asuransi syariah di AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar?
2. Apakah minat memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan memilih asuransi syariah di AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar?
3. Apakah motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan memilih asuransi syariah di AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar?

4. Apakah sikap konsumen memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan memilih asuransi syariah di AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar?
5. Apakah persepsi, minat, motivasi dan sikap konsumen memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan memilih asuransi syariah di AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh signifikan persepsi konsumen terhadap keputusan memilih produk asuransi syariah pada nasabah AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar?
2. Untuk menguji pengaruh signifikan minat nasabah berasuransi di AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar terhadap keputusan memilih produk asuransi syariah?
3. Untuk menguji pengaruh signifikan motivasi nasabah terhadap keputusan memilih produk asuransi syariah pada nasabah AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar?
4. Untuk menguji pengaruh signifikan sikap konsumen terhadap keputusan memilih produk asuransi syariah pada nasabah AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar?
5. Untuk menguji pengaruh signifikan persepsi, minat, motivasi dan sikap konsumen terhadap keputusan memilih produk asuransi syariah pada nasabah AJB Bumiputera cabang Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian lembaga keuangan non bank terkhusus perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cabang Blitar.

b. Kegunaan Secara Praktis

1) Bagi Penulis

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan serta memperluas pengetahuan penulis tentang asuransi syariah khususnya mengenai pengaruh persepsi, minat, motivasi dan sikap konsumen terhadap keputusan nasabah memilih jasa asuransi syariah di AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar.

2) Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi atau bahan masukan tambahan agar kedepannya Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cabang Blitar berkembang menjadi lebih baik lagi.

3) Bagi akademik

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan tambahan ilmu pengetahuan khususnya di bidang lembaga keuangan non bank dan sebagai perbandingan untuk penelitian sejenis selanjutnya.

4) Bagi masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi tambahan tentang produk-produk asuransi syariah AJB Bumiputera 1912

cabang Blitar dan sekaligus mengenal AJB Bumiputera sebagai lembaga keuangan non bank yang terpercaya dan salah satu perusahaan asuransi terbaik di Indonesia.

F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Lingkungan

Ruang lingkup penelitian ini digunakan untuk mengetahui tentang variabel-variabel yang diteliti, membatasi permasalahan yang akan diteliti dan lokasi penelitian sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang dikehendaki. Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah penelitian ini mengkaji tentang persepsi, minat, motivasi dan sikap konsumen terhadap keputusan nasabah memilih jasa asuransi syariah di AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar. Selain itu, keterbatasan masalah ini yaitu, jumlah populasi yang akan diteliti sangat banyak. Tempat rumah calon nasabah jarak tempuhnya sangat jauh.

G. Penegaan Istilah

1. Definisi Konseptual

- a. Pengaruh adalah daya yang ada dari sesuatu (orang, benda, dsb) yang ikut membentuk kepercayaan, watak, atau perbuatan seseorang.¹²
- b. Persepsi adalah proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan informasi guna menciptakan gambaran yang memiliki arti.¹³

¹² Pius Abdillah dan Danu Prasetya. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. (Surabaya: Arloka. Tidak ada tahun terbit). Hlm 492

¹³ Vina Sri Yuniarti. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. (Bandung Pustaka Setia. 2015) hal 110

- c. Minat adalah sesuatu yang berhubungan dengan rencana untuk membeli produk tertentu serta beberapa unit produk yang dibutuhkan pada periode tertentu.¹⁴
- d. Motivasi adalah inisiasi dan pengarahan tingkah laku dan pelajaran motivasi sebenarnya mengenai tingkah laku.¹⁵
- e. Sikap konsumen adalah Proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan¹⁶.
- f. Keputusan memilih adalah suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada. Dengan adanya berbagai pilihan yang ditawarkan konsumen dapat mengambil keputusan yang terbaik dari yang ditawarkan.¹⁷
- g. Asuransi syariah (*ta'min, takaful, atau tadhmun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui dana investasi dalam bentuk asset atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.¹⁸

¹⁴ Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Jakarta: Rieneka Cipta, 1998) hal. 151

¹⁵ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Kharisma Putra, 2013), 26.

¹⁶ Vina Sri Yuniarti. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. (Bandung Pustaka Setia. 2015) Hal 144

¹⁷ Schiffman Leon dan Kanuk Leslie Lazar, *Perilaku Konsumen Edisi 7*, terj. Zoelkifli Kasip, (Jakarta: PT Indeks, 2008) hal 485

¹⁸ Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, (Yogyakarta: UII Press, 2000) hal 71

2. Definisi Operasional

Persepsi adalah anggapan yang timbul dari dalam diri manusia itu atau individu untuk memilih apa yang akan individu lakukan. Minat adalah ketertarikan individu atau seseorang untuk memilih atau membelia apa yang diinginkan individu tersebut. Motivasi adalah dorongan dari individu atau seseorang untuk mengikuti apa yang dianggapnya baik bagi dirinya. Sikap adalah tindakan yang dilakukan seseorang atau individu untuk memenuhi kebutuhan individu. Sedangkan, Keputusan memilih adalah keputusan yang dilakukan seseorang atau individu dimana seseorang tersebut diberikan alternatif pilihan.

H. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini, maka peneliti mengemukakan sistematika penyusunan skripsi sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, halaman transliterasi dan halaman abstrak.

2. Bagian Isi

Terdiri dari beberapa bab antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Sebagaimana penelitian ilmiah pada umumnya, bab satu adalah pendahuluan yang mencakup, latar belakang masalah yang berisi tentang fenomena-fenomena yang terkait dengan judul penelitian. Kemudian rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan, manfaat penelitian, batasan, ruang lingkup peneliti dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Kerangka teori. Bab ini berisikan landasan teori yang digunakan dalam melakukan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir penelitian dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini akan menguraikan mengenai metode penelitian yang di dalamnya memuat pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, populasi, dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Hasil dan pembahasan. Bab ini tentang gambaran umum obyek penelitian, analisis data dan pengujian hipotesis, serta pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Kesimpulan dan saran yang merupakan akhir dari penelitian. Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan serta saran-saran yang ditujukan pada penelitian serta bergabagi pihak yang berkepentingan terhadap obyek penelitian tersebut.

3. Bagian Akhir

Dalam bagian ini terdiri dari daftar riwayat hidup, daftar kepustakaan, dan daftar lampiran