

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia terus mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan zaman. Negara maju maupun berkembang terus menunjukkan perubahan dan perkembangannya, seperti halnya di Indonesia. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari segi teknologi, pembangunan maupun industri. Industri keuangan Islam telah memasuki era kebangkitan. Penerapan prinsip syariah dalam sektor ekonomi didukung oleh negara, meskipun pada dasarnya penggerakannya merupakan masyarakat Indonesia. Kebangkitan sektor keuangan syari'ah ditandai dengan banyaknya lembaga keuangan syari'ah, seperti pada bidang perbankan, perusahaan asuransi, leasing, pegadaian, hotel, koperasi dan lembaga keuangan lainnya. Perbankan syari'ah lebih dikenal masyarakat luas dalam hal praktik keuangan syari'ah, namun pada kenyataannya ekonomi syari'ah tidak identik dengan perbankan syari'ah. Hal ini dapat dimaklumi karena masyarakat lebih sering berhubungan dan membutuhkan dengan bidang perbankan dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Saat ini tidak hanya perbankan syari'ah yang menunjukkan pertumbuhannya. Lembaga keuangan syari'ah lainnya yang mengikuti tren pertumbuhan dan perkembangan adalah asuransi syari'ah (Puspitasari, 2011). Di Indonesia lembaga syari'ah sekarang berkembang dengan sangat pesat baik itu asuransi ataupun perbankan dan usaha lainnya yang berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah.

Asuransi syari'ah (ta'min, takaful, atau tadhhamum) adalah upaya saling melindungi dan tolong menolong secara adil, dan saling menguntungkan diantara pemegang polis ataupun perusahaan. Sehingga asuransi syariah tidak mengutamakan keuntungan tetapi tujuannya adalah sosial, saling membantu yang kesusahan dalam menghadapi musibah sesuai dengan Al-Quran dan As-Sunnah (Jannah & Nugroho, 2019).

Tidak seorang pun yang dapat mengetahui risiko yang akan terjadi dimasa depan, baik kematian, sakit dan sebagainya. Dalam bisnis juga tidak menutup

kemungkinan akan terjadi risiko seperti kebakaran, kerusakan dan sebagainya. Risiko harus dikelola sehingga tidak menyebabkan kerugian yang lebih besar, maka diperlukan perusahaan yang dapat menanggung risiko, yakni perusahaan asuransi. Usaha untuk menghindari risiko dilakukan dengan cara melimpahkannya kepada pihak lain, dan pilihan yang tepat pada institusi asuransi. Kebutuhan akan perlindungan risiko kerugian mulai meningkat dan menjadi hal-hal yang penting dan menjadi suatu kebutuhan masyarakat Indonesia. Hal itu ditandai dengan munculnya perusahaan asuransi yang berkembang di Indonesia. Upaya untuk memperluas jangkauannya, perusahaan-perusahaan asuransi melakukan berbagai pengembangan dan inovasi terkait hal tersebut (Nurangraeni, 2020).

Asuransi adalah suatu bentuk kesepakatan bersama saling menjamin dan menanggung dengan cara tertentu dengan cara mengumpulkan uang dan membuat dana tabungan bersama, yang kemudian digunakan sebagai dana bantuan untuk seseorang yang tertimpa kesulitan. Hal ini dilakukan dalam upaya menghadapi peristiwa yang mungkin akan terjadi yang menimpa seseorang dan membawa kepada kerugian (Prasetyo & Rosmi, 2018).

Melihat betapa pentingnya pemahaman asuransi syari'ah, tentu akan menjadi salah satu modal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk menggunakan produk asuransi syari'ah. Ini berarti, selain karena adanya faktor internal (faktor yang berasal dari dalam diri), yang menjadi tantangan utama adalah karena faktor eksternal (faktor yang berasal dari luar), Sehingga perlu adanya sosialisasi dari pihak asuransi syari'ah dalam memberikan pemahaman yang cukup dan lengkap mengenai asuransi syari'ah. Pemahaman dapat dilakukan dengan meningkatkan literasi. Literasi asuransi syari'ah adalah bentuk nyata sebagai wujud dalam upaya pergerakan untuk mendukung pertumbuhan keuangan syariah di Indonesia (Ramadhani et al., 2021). Pemahaman menjadi kunci utama yang menjadi jalan untuk menuju pertumbuhan asuransi syari'ah di Indonesia. Namun disayangkan masih minimnya masyarakat atau penduduk Indonesia yang paham betul akan manfaat yang dapat di peroleh dari asuransi syari'ah yang bisa dirasakan (Pramudya & Rahmi, 2022). Literasi asuransi itu penting, jika dilakukan edukasi asuransi tujuannya agar dapat

membantu mengatasi risiko-risiko yang akan terjadi. literasi asuransi memberikan manfaat yang besar, seperti:

- 1) Membantu mengatasi risiko-risiko yang terjadi seperti kematian, kecelakaan, sakit;
- 2) Terhindar dari investasi pada instrumen keuangan yang tidak jelas
- 3) Mendapat pemahaman mengenai manfaat dan risiko layanan jasa asuransi
- 4) Meningkatkan minat nasabah dalam memilih asuransi syari'ah.

Dengan berkembangnya bisnis asuransi syari'ah yang terus meningkat menjadi sebuah kepercayaan seseorang terhadap asuransi syari'ah. Perusahaan yang dipercaya membuat nasabah akan merasa puas karena mempercayakan keuangannya dikelola oleh perusahaan yang terpercaya. Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya (Kusmayadi, 2007). Kepercayaan pada seseorang dapat menimbulkan keinginan dalam memulai menggunakan maupun melakukan proses penggunaan barang maupun jasa secara berkelanjutan yang diperuntukan bagi calon pelanggan maupun pelanggan. Dalam membentuk kepercayaan seseorang terdapat empat indikator yakni : kepercayaan mengenai kehandalan kinerja, kepercayaan akan reputasi yang baik, kepercayaan terhadap keamanan dalam melakukan transaksi serta kepercayaan dalam melakukan Tindakan (Wibowo, 2020).

Dari hasil sensus penduduk, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa dari hasil survei pada September 2020 sebanyak 270,2 juta jiwa (BPS, 2020). Dimana segmentasi nasabah asuransi syariah tersebar mulai dari orang tua sampai dengan remaja. Pada ketentuannya setiap manusia tidak bisa terlepas dari risiko dan membutuhkan proteksi untuk dirinya dan juga keluarga. Hal ini menunjukkan bahwa target pasar yang potensial dan dengan perkembangan perusahaan asuransi syariah seharusnya dapat menjadi peluang bagi perusahaan asuransi guna

peningkatan perkembangan asuransi syariah di Indonesia. Berdasarkan kondisi yang tergambar pada fenomena tersebut, diketahui bahwa secara garis besar jumlah perusahaan asuransi syariah semakin meningkat namun masih belum dibarengi dengan pemahaman dan kesadaran akan memproteksi diri. Dengan begitu, pengenalan terhadap asuransi menjadi hal penting dalam meningkatkan pertumbuhan perkembangan asuransi syariah di Indonesia dengan memanfaatkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pramudya & Rahmi, 2022), dengan judul Pengaruh literasi asuransi, religiusitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat generasi milenial menggunakan asuransi syariah menunjukkan bahwa literasi mampu memprediksi keputusan pada seseorang untuk Berasuransi. Sebaliknya, pada orang-orang dengan Literasi dengan taraf rendah lebih banyak yang tidak memilih untuk Keputusan Berasuransi. Temuan ini sekaligus mengindikasikan bahwa Literasi merupakan salah satu faktor dari faktor penting yang menentukan keputusan pada seseorang untuk berasuransi atau tidak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Mahdzan et al., 2017) yang menunjukkan bahwa Literasi tidak memberi pengaruh yang signifikan pada Permintaan Asuransi Jiwa. Sedangkan menurut (Jemada, 2020), literasi asuransi melibatkan pengetahuan tentang konsep keuangan seperti bunga majemuk, perencanaan keuangan, hak konsumen dan nilai waktu uang. Dapat dikatakan bahwa individu yang mempunyai pemahaman literasi asuransi yang baik melihat asuransi sebagai sarana investasi untuk perencanaan keuangan, dibandingkan individu dengan pemahaman literasi keuangan yang buruk. Dengan kata lain, peningkatan Literasi asuransi akan memberikan pengaruh kepada keputusan berasuransi.

Keberhasilan perusahaan dalam mempengaruhi konsumen untuk mengambil keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh upaya menumbuhkan kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen terhadap perusahaan merupakan suatu aset yang tak ternilai bagi perusahaan, karena kepercayaan dipandang sebagai dasar dalam hubungan dengan konsumen. Perusahaan yang memiliki image yang baik di mata konsumen umumnya akan lebih menarik bagi calon konsumen, karena mereka yakin bahwa perusahaan tersebut memiliki kualitas

yang baik dan dapat dipercaya. Di mata konsumen, perusahaan yang terpercaya adalah jaminan atas konsistensi kinerja suatu produk dan menyediakan manfaat apapun yang dicari konsumen ketika membeli produk dari perusahaan tersebut.

Di Indonesia jumlah perusahaan asuransi umum full syariah terdapat 3 perusahaan yaitu PT Asuransi Takaful Umum, PT Jaya Proteksi Takaful , PT Asuransi Sonwelis Takaful. Dengan hal ini terdapat beberapa faktor yang mendorong pemilihan objek penelitian pada perusahaan Asuransi Takaful Umum yaitu karena kepercayaan terhadap minat berasuransi syariah pada perusahaan takaful sering kali didasarkan pada keyakinan bahwa perusahaan takaful beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam. Seperti larangan riba (bunga), spekulasi, dan investasi dalam sektor-sektor yang dianggap tidak halal. Selain itu karena Asuransi Takaful Umum merupakan salah satu perusahaan asuransi syariah pertama di Indonesia. Sehingga mendapatkan kredibilitas perusahaan yang cukup baik.

Pada saat ini asuransi takaful umum telah memiliki 32 cabang di Indonesia mulai dari wilayah Jabodetabek, pulau Jawa dan Sumatera. Namun dari segi minat, masyarakat dalam mengonsumsi produk asuransi masih cukup rendah seperti yang dilansir oleh Jakarta (PRLM), penetrasi asuransi di Indonesia hanya 1,8 persen atau sekitar 719.000 jiwa dari 270 juta jumlah penduduk Indonesia. Rendahnya penetrasi industri asuransi juga disebabkan oleh kurangnya akses dan pemahaman masyarakat terhadap asuransi.(Kismi, 2023) khususnya pada asuransi syariah yang masih tergolong menjadi usaha perasuransian baru di indonesia.

Pada tanggal 24 Februari 1994, PT Syarikat Takaful Indonesia merupakan perusahaan asuransi syariah pertama di Indonesia yang didirikan oleh Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI). TEPATI sendiri beranggotakan Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, beserta Bank Muamalat Indonesia, PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, Para Pembisnis Muslim Indonesia serta Syarikat Takaful Malaysia Bhd.(STMB). sesudah itu, di tanggal 5 Mei 1994 berdiri iuran pertanggungangan jiwa syariah pertama pada indonesia yang

diberi nama PT Asuransi Takaful Keluarga yang disahkan sang Menteri Keuangan saat itu yakni Bapak Dr, Mar'ie Muhammad serta mulai beroperasi 25 Agustus 1994. Setahun kemudian tepatnya 2 Juni 1994, didirikan kembali premi umum syariah pertama indonesia yang diberi nama PT Asuransi Takaful Umum yang diresmikan sang koordinator ICMI waktu itu yakni Bapak BJ Habibie. Semenjak itu, perkembangan asuransi syariah saat ini semakin membaik. Perkembangan yang signifikan dalam asuransi takaful seperti, Inovasi produk dimana perusahaan takaful mengembangkan produk-produk baru yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan perusahaan ini berfokus pada menghadirkan solusi asuransi yang sesuai dengan nilai-nilai islam dan memenuhi kebutuhan pelanggan.(Takaful Umum general Insurance).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengangkat masalah ini dengan mengkhususkan pada nasabah PT. Asuransi Takaful Umum dan lebih menekankan pada respon terhadap asuransi syari'ah di indonesia, serta hubungannya dengan penggunaan produk-produk asuransi syari'ah itu sendiri. Adapun yang menjadi judul dalam skripsi ini adalah **“Pengaruh Literasi Asuransi Syariah dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus: PT Asuransi Takaful Umum Jakarta)”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Berkembangnya bisnis asuransi syariah menandakan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap asuransi syariah.
2. Tidak seorang pun yang dapat mengetahui akan risiko yang akan terjadi dimasa depan sehingga usaha dan menghindari risikonya dilakukan dengan cara melimpahkan kepada pihak lain, dan pilihan yang tepat pada lembaga asuransi.
3. Kurangnya pemahaman terhadap asuransi syariah berpengaruh terhadap pengembangan asuransi syariah, sehingga pemahaman dapat ditingkatkan melalui literasi asuransi syariah.

4. Suatu risiko tidak dapat dihilangkan maka risiko harus dikelola sehingga tidak menyebabkan kerugian yang lebih besar.

### **C. Perumusan Masalah**

1. Pembatasan Masalah

Masalah dalam penelitian ini akan dibatasi pada faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan produk asuransi syariah, yaitu faktor tingkat literasi dan faktor kepercayaan. Penelitian ini juga dibatasi pada nasabah PT. Asuransi Takaful Umum Jakarta.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka adanya perbedaan hasil penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk asuransi syariah. Berdasarkan masalah penelitian tersebut, maka pertanyaan penelitiannya adalah:

- a. Apakah literasi asuransi syariah berpengaruh terhadap minat menggunakan produk asuransi syariah pada nasabah PT Asuransi Takaful Umum Jakarta?
- b. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan produk asuransi syariah pada nasabah PT Asuransi Takaful Umum Jakarta?
- c. Apakah literasi asuransi syariah dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan produk asuransi syariah pada nasabah PT Asuransi Takaful Umum Jakarta?

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat literasi terhadap minat nasabah PT Asuransi Takaful Umum Jakarta
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah PT Asuransi Takaful Umum Jakarta.

- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat literasi dan faktor kepercayaan terhadap minat nasabah PT Asuransi Takaful Umum Jakarta.

## 2. Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat secara teoritis yaitu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan landasan pengembangan dalam media pembelajaran dan bisa memberikan pengetahuan bagi penulis maupun pembaca.
- b. Manfaat secara praktis yaitu hasil yang diperoleh diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi penyusun, umumnya bagi instansi yang bersangkutan dan lembaga-lembaga yang berkecimpung dalam dunia ekonomi dan bisnis islam.

## E. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan ini terbagi menjadi lima bab yang masing-masing bab terdiri atas materi-materi sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi landasan teori mengenai Minat, Literasi Asuransi, Kepercayaan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas mengenai objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, data penelitian, variabel penelitian dan teknik analisis data.



## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai profil objek penelitian, pengujian yang dilakukan, analisis data dan temuan kasus yang diperoleh.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian terakhir dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah setelah melalui analisis data bab sebelumnya, sedangkan saran penelitian berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.

