

**PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP PENGELOLAAN DANA
INVESTASI TAKAFULINK SALAM PADA PT. ASURANSI TAKAFUL
KELUARGA CABANG BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.)

OLEH:

Dini Syapia Delya Haritsa
NIM. 1516140029

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2020 M/ 1441 H**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dini Syapia Delya Haritsa
Nim : 1516140029
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pemahaman Nasabah Terhadap Pengelolaan Dana Investasi
Takafulink Salam Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga
Cabang Bengkulu.

Telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui [Http://smallseotools.com/plagiarism-checker/](http://smallseotools.com/plagiarism-checker/), skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk di pergunakan sebagai mana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka aka dilakukan tinjau ulang kembali.

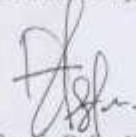
Bengkulu, Januari 2020 M
Jumadil Awwal 1441 H

Mengetahui Tim Verifikasi



Dr. Nurul Hak, M.A
NIP. 196606161995031002

Yang Membuat Pernyataan



Dini Syapia Delya Haritsa
NIM. 1516140029

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul "Pemahaman Nasabah Terhadap Pengelolaan Dana Investasi Takafulink Salam pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelas sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2020 M
Jumadil Awwal 1441 H

Mahasiswa Yang Menyatakan



Dini Syapia Delya Haritsa
NIM : 1516140029

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Dini Syapia Delya Haritsa, NIM 1516140029 dengan judul “**Pemahaman Nasabah Terhadap Pengelolaan Dana Investasi Takafulink Salam Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu**”, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 23 Desember 2019 M
22 Rabiul Akhir 1441H


Drs. M. Syakroni, M.Ag.
NIP. 195707061987031003


Khairiah Elwardah, M.Ag.
NIP. 19780808072005122008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Falaah Pagar Dewan Kota Bengkulu 38211
Telepon: (0736) 54278-51171-51172-93879 Faksimili: (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"Pemahaman Nasabah Terhadap Pengelolaan Dana Investasi Takafulink Salam Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu"**, oleh Dini Syapia Delya Haritsa NIM. 1516140029. Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 29 Januari 2020M/ 04 Jumadil Akhirah 1441 H


Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 06 Februari 2020 M
12 Jumadil Akhirah 1441 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris


Drs. M. Syakroni, M.Ag.
NIP. 1957070619873031003


Khairiah Elwardah, M.Ag.
NIP. 19780808072005122008


Penguji I

Penguji II


Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP. 196606161995031002


Eka Sriwahyuni, M.M.
NIP. 1977050920080012014

Mengetahui,
Dekan


Dr. Asnapi, M.A.
NIP. 197304121998032003

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

“Sebaik Baik Manusia Adalah Yang Paling Bermanfaat Bagi Orang Lain”

(HR. Ath Thabarani)

“ Bukanlah kesabaran jika masih mempunyai batas, dan bukanlah keikhlasan jika masih merasakan sakit”

- Taqy Malik -

PERSEMBAHAN

Puji syukur beriring do'a dengan hati yang tulus kupersembahkan karya sederhana ini yang telah kuraih dengan suka, duka, dan air mata serta rasa terima kasih yang setulus-tulusnya untuk orang-orang yang kusayangi dan kucintai serta orang-orang yang telah mengiringi keberhasilanku:

- ❖ Kedua orang tuaku : Ayahanda (Alm Malianto, SH) dan terkhusus Ibunda (Eflen Haryati, A.Md) yang selalu memberikan curahan kasih sayang untukku, semangat, dorongan, bimbingan dan nasehat serta do'a tulus yang tiada hentinya demi tercapainya keberhasilanku. Semoga rahmat Allah SWT selalu tercurah kepada keduanya.
- ❖ Kakak- kakakku Novia Arizona S.pd dan Jovi Saputra SH yang selalu berdo'a untukku.
- ❖ Seluruh keluarga datuk Naharrudin Hamid (yang telah memberikan semangat, dukungan moral maupun materiil selama aku menempuh pendidikan.
- ❖ Kedua pembimbing skripsiku (Bapak Drs.M.Syakroni, M.Ag selaku pembimbing I dan ibu Khairiah Elwardah, M.Ag selaku pembimbing II) yang telah memberikan waktu, ilmu, perhatian, dan masukan dalam aku menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Keluarga Radio Lbaas 97.6 Fm seluruh dari angkatan lama dan baru yang selalu membantu, mendo'akan dan memotivasi aku dalam menyelesaikan skripsi ini terkhusus untuk mbak Vamella, Al afgani, mbak Rindu bulan dan tentunya Mam Wardah yang selalu memberikan masukan, motivasi, semangat dan dorongan kepadaku dalam penyelesaian skripsi ini
- ❖ Untuk seluruh keluarga dari organisasiku (DEMA INSTITUT IAIN Bengkulu, DEMA FEBI IAIN Bengkulu yang menjadi wadah ku untuk mengembangkan diri.
- ❖ Keluarga PPLku yaitu seluruh keluarga PPL Semarang- Jogja dan Keluarga KKN Boyolali Jawa Tengah IAIN Bengkulu Terimakasih banyak semuanya, telah menjadi keluarga dan menjadi semangatku.
- ❖ untuk teman – teman PBS E terimakasih banyak atas suka dan duka yang sudah kalian berikan untukku.
- ❖ Sahabat-sahabat terbaikku Keluarga Mar (Cinthya Lovenna dan mbak

Cia, juga sahabat-sahabat baikku (Ezy, Nining, dan anisa Ratna) yang sudah memberikan warna dalam hidupku juga untuk sahabat- sahabat terbaikku Takenyuk (Rahma Widia, Silviyanti yang selalu menemani dikala susah dalam menyelesaikan skripsi, selalu mengingatkan, selalu mengarahkan dan menjadi teman yang baik juga trimakasih kepada sahabatku Rahmi Octaviani yang telah memberi semangat dan berbagi rasa asam manisnya. Terimakasih juga kepada Daeng yang selalu mendo'akan, memberikan semangat, motivasi saat terjatuh dan saat bahagia dalam merampungkan skripsi ini. Thank's for all.

- ❖ *Untuk seluruh teman seperjuangan skripsiku ucapkan terimakasih karena kalian selalu memotivasi dan selalu meyakinkan aku bisa melewati semua rintangan dalam penyusunan skripsi ini.*
- ❖ *Seluruh teman – teman yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu. Terimakasih atas semua dukungan dan do'a yang kalian berikan untukku.*
- ❖ *Untuk keluarga FEBI IAIN Bengkulu dan Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu*

Terimalah ini sebagai bukti kasihku pada kalian yang telah memberikan dorongan, motivasi, semangat, pengorbanan, kesabaran, ketabahan serta doanya dalam setiap jalanku.

ABSTRAK

Pemahaman Nasabah Terhadap Pengelolaan Dana Investasi Takafulink Salam Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu

Oleh
Dini Syapia Delya Haritsa
NIM 1516140029

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *pengelolaan dana investasi Takafulink Salam pada PT. Asuransi Takaful Cabang Bengkulu dan untuk mengetahui pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi pada PT. Asuransi Takaful Cabang Bengkulu*. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif menurut *Miles and Huberman*. Kemudian dari data yang diperoleh dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan dari penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi pada PT. Asuransi Takaful Cabang Bengkulu hanya sebatas menerjemahkan belum sampai pada tingkat menafsirkan dan mengekstrapolasi maka terjadilah kesalahpahaman dalam memahami pengelolaan dana, serta mekanisme pengelolaan dana investasi dikelola sesuai dengan pilihan tawaran jenis produk yang dipilih nasabah dengan tingkatan resiko yang berbeda-beda.

Kata Kunci: Pemahaman, Pengelolaan dana, Investasi, Asuransi Syariah: PT. Asuransi Takaful Cabang Bengkulu.

ABSTRACT

Customer Understanding of Investment Takafulink Salam Fund Management at PT. Family Takaful Insurance Branch Bengkulu

By

Dini Syapia Delya Haritsa

Nim 1615140029

The purpose of this study was to determine the management of investment Takafulink Salam funds at PT. Family Takaful Insurance Branch Bengkulu and to find out the customer's understanding of investment fund management at PT. Family Takaful Insurance Branch Bengkulu. The research method used in this research is descriptive qualitative and data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is a qualitative analysis technique according to *Miles and Huberman*. Then the data obtained are analyzed and discussed to answer the problems of this study. The results of this study indicate that customer understanding of investment fund management at PT. Bengkulu Branch Takaful Insurance is limited to translating not to the level of interpreting and extrapolating, then there is a misunderstanding in understanding fund management, and the investment fund management mechanism is managed in accordance with the choice of product types chosen by customers with different levels of risk.

Keywords: Understanding, Fund management, Investment, Sharia Insurance: PT. Family Takaful Insurance Branch Bengkulu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemahaman Nasabah Terhadap Pengelolaan Dana Investasi Takafulink Salam pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu”. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi *uswatun hasanah* bagi kita semua. Amin.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag.,M.H. selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus hijau tercinta.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang telah sabar dalam mendidik selama proses pembelajaran.
3. Desi Isnaini, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang telah memotivasi dan membagikan ilmunya
4. Drs.M.Syakroni, M,Ag selaku Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan juga dorongan.

5. Khairiah Elwardah, M.Ag selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tuaku Malianto dan Eflen Haryati yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, Januari 2020 M

Jumadil Awwal 1441 H

Dini Syapia Delya Haritsa
NIM 1516140029

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN PLAGIAT	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	14
2. Waktu dan Tempat Penelitian	15
3. Subjek/Informan Penelitian.....	15
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	16
a. Sumber Data.....	16
b. Teknik Pengumpulan Data	16
5. Teknik Analisis Data.....	18

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pemahaman Nasabah.....	20
1. Pemahaman Nasabah.....	20
2. Tingkatan-tingkatan dalam Pemahaman	21
3. Evaluasi Pemahaman.....	22
B. Dana dan Pengelolaan	23

1. Pengelolaan	23
2. Dana Investasi	24
C. Investasi.....	25
1. Pengertian Investasi.....	25
2. Jenis-jenis Resiko Investasi.....	27
D. Asuransi Syariah	29
1. Pengertian Asuransi Syariah	29
2. Prinsip-prinsip dalam Asuransi	32
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Profil dan Sejarah Asuransi Takaful Bengkulu.....	39
B. Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu	43
C. Logo Asuransi Takaful Bengkulu	44
D. Produk Asuransi Takaful Bengkulu	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Belagko Judul
- Lampiran 2 : Bukti Mengikuti Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Pengesahan Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Pengesahan Pembimbing Untuk Izin Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Penunjukan SK Pembimbing
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Rekomendasi Tentangizin Penelitian Dari Kesbangpol
- Lampiran 9 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 10 : Foto Wawancara Penelitian
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 12 : Catatan Perbaikan Bimbingan
- Lampiran 13 : Bukti Plagiarism Scan Report

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya ekonomi syariah sekarang ini, tidak hanya bergerak dalam dunia perbankan saja, sekaligus juga di dunia perniagaan. Salah satunya adalah asuransi syariah. Asuransi syariah merupakan asuransi yang di dasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Lembaga asuransi memang telah lama dikenal masyarakat dunia, khususnya masyarakat Indonesia. Meskipun perkembangannya tidak sehebat perkembangan perbankan atau lembaga keuangan lainnya. Sebenarnya masyarakat mulai mengenal asuransi itu sebagai salah satu lembaga yang mengelola dana tertentu dengan maksud dan tujuan tertentu pula.¹

Asuransi ini hadir untuk memenuhi kepentingan dan keinginan banyak orang yang mengharapkan adanya sebuah produk asuransi yang halal dan sesuai dengan ketentuan syariah. Menurut Dewan Syariah Nasional, asuransi syariah adalah sebuah usaha untuk saling melindungi dan saling tolong menolong di antara sejumlah orang, di mana hal ini dilakukan melalui investasi dalam bentuk aset (*tabarru'*) yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. Dalam asuransi syariah, diberlakukan sebuah sistem, di mana para peserta akan menghibahkan sebagian atau seluruh kontribusi yang akan

¹ Nuril Hilaliyah, *Aplikasi Asuransi Takaful Dana Pendidikan Dalam Perspektif Syariah (Studi Kasus pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Malang)*, (Skripsi UIN Malang, 2008), h.21

digunakan untuk membayar klaim jika ada peserta yang mengalami musibah. Dengan kata lain bisa dikatakan bahwa, di dalam asuransi syariah, peranan dari perusahaan asuransi hanyalah sebatas pengelolaan operasional dan investasi dari sejumlah dana yang diterima saja. Di Indonesia asuransi syariah sudah banyak tersedia di berbagai produk-produk asuransi jiwa maupun asuransi kesehatan yang bisa didapatkan dengan mudah melalui perusahaan-perusahaan asuransi swasta. Asuransi syariah adalah asuransi berdasarkan prinsip syariah dengan usaha tolong-menolong (*ta'awuni*) dan saling melindungi (*takafuli*) diantara para peserta melalui pembentukan kumpulan dana (dana *tabarru'*) yang dikelola sesuai prinsip syariah untuk menghadapi risiko tertentu.²

PT Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu merupakan perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa asuransi dan perencanaan keuangan yang berlandaskan prinsip syariah. Didirikan pada 4 Agustus 1994 dan mulai beroperasi pada 25 Agustus 1994, yang ditandai dengan peresmian oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia yaitu Mar'ie Muhammad. Keberadaanya di Bengkulu sejak tahun 2008 menunjukkan eksistensi takaful sebagai asuransi jiwa Syariah yang bertahan.³

Menurut OJK dalam Majalah Edukasi Konsumen mengenai pentingnya beransuransi menjelaskan tentang kesadaran beransuransi masyarakat Indonesia yang rendah. Padahal sudah seharusnya asuransi

² Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h.240

³ Muhammad Putra Kusnadi, *Sistem Upah Agen pada PT Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu Ditinjau dari Ekonomi Islam*, (Skripsi IAIN Bengkulu, 2017), h.17

menjadi bagian dari kehidupan seseorang, sebab dengan memiliki asuransi, hidup akan menjadi lebih tenang dan bahagia. Bahkan asuransi dapat dijadikan bagian dari perencanaan keuangan agar tujuan tetap tercapai. Memiliki asuransi amat berguna, hidup akan lebih tenang, sejahtera, dan bahagia berkat asuransi. Banyak masyarakat mengetahui asuransi bukan hanya untuk melindungi diri, tapi dapat pula dijadikan investasi berjangka panjang. Oleh karena itu, tingkat kesadaran masyarakat untuk berasuransi bertambah besar. Fakta bahwa biaya hidup makin tinggi, begitu pula dengan biaya kesehatan dan pendidikan semakin mahal, menjadi pertimbangan untuk memiliki asuransi. Selain itu, edukasi dan literasi mengenai lembaga keuangan yang merupakan program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama perusahaan asuransi terus dilakukan.⁴

Namun ternyata penetrasi asuransi di Indonesia masih rendah dibanding Malaysia dan Singapura (data OJK). Dari 240 juta lebih penduduk Indonesia hanya 18 % atau ± 43,2 juta orang saja yang paham asuransi. Bahkan dari jumlah itu, yang benar-benar sudah merasakan produk asuransi hanya 12 % atau hanya 2,8 juta penduduk. Novita Ratna Satiti menyatakan bahwa, investasi diartikan sebagai penanaman uang di suatu perusahaan atau proyek dengan tujuan memperoleh keuntungan. Moeljadi juga mengatakan bahwa pihak-pihak yang melakukan investasi disebut sebagai investor. Investor pada umumnya digolongkan menjadi dua kelompok, yaitu investor individual dan investor institusional. Investasi mempelajari bagaimana

⁴ Kiagus M. Zainudin, "Majalah Edukasi Konsumen" Otoritas Jasa Keuangan (OJK), edisi Desember 2014, h.7

investor mengelola kesejahteraan mereka dalam konteks kesejahteraan yang bersifat moneter. Kesejahteraan moneter ini bisa diwakili dari pendapatan saat ini maupun pendapatan dimasa depan. Dalam berinvestasi, investor tidak tahu dengan pasti hasil yang akan diperolehnya dari investasi yang dilakukan. Keadaan ini menunjukkan bahwa Investor menghadapi risiko investasi. Investor hanya dapat memperkirakan hasil dan risiko yang akan diperoleh dimasa depan.⁵

Investasi pada dasarnya merupakan penempatan sejumlah dana pada saat ini dengan tujuan untuk memperoleh sejumlah keuntungan di masa yang akan datang. Investasi dapat diartikan sebagai komitmen untuk menanamkan sejumlah dana pada saat ini dengan tujuan memperoleh keuntungan di masa datang. Tujuan orang melakukan investasi pada dasarnya adalah untuk mengembangkan dana yang dimiliki atau mengharapkan keuntungan di masa depan. Secara umum tujuan investasi memang mencari untung, tetapi bagi perusahaan tertentu kemungkinan ada tujuan utama yang lain selain untuk mencari untung.⁶

Takaful sebagai asuransi syariah yang bertumpu pada konsep tolong menolong dalam kebaikan dan takwa (*wata'awanalbirri wat taqwa*) serta perlindungan, menjadikan semua peserta sebagai keluarga besar yang saling menanggung satu sama lain. Sistem ini diatur dengan meniadakan tiga unsur yang bertentangan dengan ajaran Islam, yaitu *gharar*, *maisir* dan

⁵ Novita Ratna Satiti, *Optimalisasi Portofolio Investasi Dana Pensiun Universitas Muhammadiyah Malang*, Jurnal Manajemen Bisnis (Volume 3, Nomer 5, edisi April 2013), h.73

⁶ Didit Herlianto, *Manajemen Investasi plus Jurus Mendeteksi Investasi Bodong* (Yogyakarta : Gosyen Publishing,2013), h.1

riba).⁷ Selain bertumpu pada konsep tolong menolong takaful mempunyai prinsip-prinsip sebagai asuransi syariah, yaitu: Tauhid (Ketaqwaan), *Al – Adl* (sikap adil), *Asz-Dzulm* (Kedzaliman), *At Taawun* (tolong menolong), Amanah (terpercaya), *Khitmah* (Pelayanan), *Gharar, Maisir*, dan Riba. Salah satu dari prinsip-prinsip ini ada yang berkaitan dengan hasil wawancara penulis dengan narasumber. Dijelaskan bahwa prinsip amanah (terpercaya), Al-Qaradhawi mengatakan bahwa diantara nilai transaksi yang terpenting dalam bisnis adalah *al-amanah* ‘kejujuran’. Ia merupakan puncak moralitas iman dan karakteristik yang paling menonjol dari orang-orang yang beriman. Bahkan, kejujuran merupakan karakteristik para nabi. Tanpa kejujuran, kehidupan agama tidak akan berdiri tegak dan kehidupan didunia tidak akan berjalan baik. Dalam praktik asuransi syariah, kejujuran tersebut diwujudkan dalam bentuk pengelolaan dana yang transparan, yang dapat diikuti oleh setiap peserta⁸. Perusahaan asuransi syariah akan memberikan laporan pengelolaan dana kepada para peserta dan penjelasan di awal akad.⁹

Namun dalam sebuah wawancara yang penulis lakukan terhadap salah satu nasabah Asuransi Takaful yaitu bapak Adi, ia mengatakan:

“ Asuransi Syariah itu ada prinsip-prinsipnya dan salah satu prinsip itu adalah amanah, dimana mempunyai arti kejujuran diwujudkan dalam bentuk pengelolaan dana dan transparan yang dapat diikuti oleh seluruh peserta. Saya sudah menggunakan produk takafulink salam ini dari 2010 dengan pilihan jenis investasi adalah alia, saya sempat klaim, awal

⁷ Nuril Hilaliyah, *Aplikasi Asuransi Takaful Dana Pendidikan Dalam Perspektif Syariah (Studi Kasus Pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Malang)*, (Skripsi UIN Malang, 2008), h.23

⁸ Teguh suripto, *Analisis Penerapan Syariah Dalam Asuransi*, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (Volume VII, No 2 edisi Desember 2017), h.135

⁹ Wawancara dengan Arif Sudiby, Kepala Agency Takaful Keluarga. Tgl 11 Agustus 2019

bergabung itu saya sudah memperkirakan berapa klaim yang saya dapat tapi faktanya yang saya dapatkan itu tidak sesuai dengan perkiraan, seharusnya dana yang didapatkan di akhir totalnya tiga puluh juta rupiah tapi faktanya yang diperoleh dua belas juta saja sangat jauh dari yang diperkirakan dan membuat saya kecewa juga merasa dirugikan, sehingga saya berfikir asuransi syariah tidak amanah”.¹⁰

Kemudian penulis juga melakukan wawancara kepada pihak Asuransi Takaful di bidang Marketing yaitu ibu Linda Hariyanti terkait dengan penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Adi, penjelasan Bu Linda yaitu:

“ Dari pihak asuransi jika ada nasabah yang ingin bergabung dan memilih produk yang ada di Asuransi Takaful maka agen maupun marketing akan menjelaskan produknya dan pengelolaannya seperti apa, jika dilihat dari keterangan Pak Adi maka bisa saja pak adi yang kurang memahami bagaimana pengelolaan dana dan produk yang diambilnya, yang jelas dari pihak Asuransi sendiri sudah pasti akan menjelaskan secara terperinci mengenai produk dan pengelolaan dananya seperti apa, nasabah itu seringkali hanya memikirkan untung dibanding dengan memahami produk dan pengelolaan dana”.¹¹

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, bisa saja nanti akan memberikan pemahaman kepada nasabah yang lain bahwa Asuransi Takaful ini tidak amanah, ini akan berdampak buruk terhadap citra Asuransi itu sendiri padahal pendapat itu tidak fakta disebabkan karena kurangnya pemahaman dari nasabah itu sendiri, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menuangkan dalam skripsi yang berjudul ***PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP PENGELOLAAN DANA INVESTASI PADA PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG BENGKULU.***

¹⁰ Adi, Nasabah, Wawancara Tgl 14 Agustus 2019

¹¹ Linda Hariyanti, Marketing, Wawancara Tgl 15 Agustus 2019

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengelolaan dana investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu ?
2. Bagaimana pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengelolaan dana investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.
2. Untuk mengetahui pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga.

D. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai literasi dan referensi bagi akademisi secara umum sebagai tuntunan untuk penelitian yang serupa mendatang, serta dapat memberikan sumbangan ilmu dan pemikiran tentang Pemahaman Nasabah Terhadap Pengelolaan Dana Investasi Pada PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga untuk Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.

2. Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan acuan dan kontribusi kepada masyarakat agar dapat memahami bagaimana pengelolaan dana

investasi pada PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga dan juga sebagai bacaan atau acuan untuk masyarakat yang ingin mengetahui lebih jelas mengenai ini, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk kampus sebagai referensi dan juga dokumentasi ilmiah.

E. Penelitian Terdahulu

1. Pada penelitian yang pertama dalam skripsi Natasha Gena Patriani, yang berjudul “ *Analisis Pengelolaan Dana Investasi Asuransi Jiwa Syariah Dan Konvensional Serta Perlakuannya Terhadap Hasil Investasi Yang Diperoleh (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa XYZ)*”. Skripsi ini membahas pengelolaan dana investasi syariah dan konvensional serta perlakuannya terhadap hasil investasi yang diperoleh pada PT. asuransi jiwa XYZ periode 2010 dan 2011. Kegiatan pengelolaan dana investasi yang dibahas meliputi jenis dana pada asuransi syariah dan skema pengelolaan dana asuransi konvensional, alokasi dana investasi, dan mekanisme hasil investasi. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengelolaan portofolio investasi PT asuransi jiwa XYZ periode 2010 dan 2011, khususnya reksadana unit syariah sempat melebihi batas maksimum dan juga belum berinvestasi pada saham syariah. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar unit syariah dapat meningkatkan pengawasan pada pengelolaan

investasi dan mencoba berinvestasi pada saham syariah yang dapat menghasilkan *return* lebih besar.¹²

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu sama-sama membahas tentang pengelolaan dana pada asuransi syariah. Perbedaannya yaitu dimana dalam penelitian ini meneliti tentang pengelolaan dana pada asuransi konvensional juga, sedangkan yang akan penulis teliti yaitu mengkaji kepada pengelolaan dana pada asuransi syariah takaful keluarga.

2. Pada penelitian yang kedua dalam skripsi Ikromullah Ramadhan yang berjudul “ *Pemahaman Masyarakat Pedesaan Terhadap Asuransi Syariah (Studi Dan Analisis Pada Desa Dukupuntang Kecamatan Dukupuntang Kabupaten Cirebon)*. Penelitian ini menjelaskan dan memiliki tujuan untuk menjawab permasalahan tingkat pemahaman masyarakat pedesaan terhadap asuransi syariah dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Jenis penelitian ini adalah penelitian sosial ekonomi dengan menggunakan metode kuantitatif untuk mendapatkan data jenis data ordinal dan nominal (data kualitatif) atau data non parametrik dengan menggunakan metode survey dengan angket serta observasi untuk mengumpulkan data. Hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk grafik dan diagram. Hipotesis penelitian ini menggunakan hipotesis lapangan atau operasional satu arah yang yaitu tingkat pemahaman masyarakat pedesaan (studi dan analisis pada Desa Dukupuntang Kecamatan Dukupuntang Kabupaten Cirebon) terhadap

¹² Natasha Gena Patriani, *Analisis Pengelolaan Dana Investasi Asuransi Jiwa Syariah Dan Konvensional Serta Perilakuannya Terhadap Hasil Investasi Yang Diperoleh (Studi Kasus PT Asuransi Jiwa XYZ)*, (Skripsi: Universitas Indonesia, 2012)

asuransi syariah masih rendah. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa hipotesis peneliti diterima bahwa tingkat pemahaman masyarakat pedesaan (studi dan analisis pada Desa Dukupuntang Kecamatan Dukupuntang Kabupaten Cirebon) terhadap asuransi syariah masih rendah sedangkan faktor pendukungnya adalah Pendidikan sebagai faktor tertinggi dan faktor penghambat adalah faktor sosialisasi yang rendah dan akses informasi yang kurang. Teori yang digunakan dalam analisis itu adalah teori solidaritas mekanik Emile Durkhem.¹³

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu sama-sama membahas tentang pemahaman. Perbedaannya yaitu dimana dalam penelitian ini meneliti tentang pemahaman masyarakat terhadap asuransi syariah, sedangkan yang akan penulis teliti yaitu mengkaji kepada pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi di asuransi takaful.

3. Pada penelitian yang ketiga ini dalam skripsi Dora Kusuma Dewi yang berjudul “ *Studi Terhadap Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Pekan Baru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*”. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pandangan penulis akan perlunya mempersiapkan diri dalam menghadapi resiko, karena hidup manusia selalu dihadapkan kepada ketidakpastian atau kemungkinan yang akan terjadi kedepannya. Banyak cara yang dilakukan manusia dalam menghadapi resiko, khususnya resiko *financial*. Dalam menghadapi resiko

¹³ Ikromullah Ramadhan, *Pemahaman Masyarakat Pedesaan Terhadap Asuransi Syariah (Studi Dan Analisis Pada Desa Dukupuntang Kecamatan Dukupuntang Kabupaten Cirebon)*, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015)

manusia berikhtiar dengan melakukan alternatif: menanggung sendiri, biasanya dilakukan dengan upaya menabung, dan sebagian memilih alternatif untuk membagi resiko dengan pihak lain, dengan harapan apabila terjadi hal yang tidak diharapkan, nilai ekonomi atau kesejahteraan keluarga dapat terjamin, membagi resiko inilah yang disebut dengan berasuransi. Saat sekarang banyak jenis asuransi yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi, salah satunya asuransi pendidikan yang diperuntukkan bagi orang tua yang memiliki putra-putri. Pada asuransi syariah atau takaful, asuransi pendidikan ini disebut FULNADI (Takaful Dana Pendidikan). Tujuan produk Fulnadi adalah untuk meminimalisir resiko terhadap keberlangsungan pendidikan anak baik orang tuanya ada maupun tidak ada orang tuanya. Ada beberapa alasan perlunya orang tua mempersiapkan pendidikan untuk anaknya dengan jalan mengasuransikannya antara lain: mahal nya biaya pendidikan saat ini, ekonomi orang tua yang tidak selalu baik, fisik manusia yang tidak selalu sehat, dan jadwal pendidikan anak yang tidak dapat ditunda. Dan fulnadi juga merupakan produk unggulan yang ada pada PT. Asuransi Takaful Keluarga yang akan memberikan manfaat bagi peserta polis Asuransi Takaful Keluarga produk Fulnadi. Berangkat dari hal tersebut diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah bagaimana keberadaan produk Fulnadi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga, bagaimana aplikasi produk Fulnadi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Pekanbaru, dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap produk Fulnadi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Pekan Baru. Penelitian ini bersifat lapangan yang berlokasi di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Pekan Baru yang

menjadi populasinya peserta polis produk Fulnadi dan pimpinan serta karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Pekan Baru, sedang sampel diambil 25 orang peserta pemegang polis Fulnadi. penulis mendapatkan data dilapangan dengan menggunakan tehnik observasi, angket, wawancara, dan studi dokumen, yang kemudian penulis analisa dengan menggunakan tehnik analisa kualitatif dengan metode induktif, deduktif dan deskriptif.¹⁴ Dari penelitian yang penulis lakukan, Fulnadi yang merupakan produk unggulan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Pekan Baru, keberadaannya selain karena faktor – faktor yang telah disebutkan di atas, juga merupakan langkah tepat dalam meminimalisir resiko terhadap pendidikan anak. Asuransi Takaful Keluarga yang merupakan asuransi syariah yang juga bergerak dibidang bisnis yakni sebuah lembaga keuangan non Bank, dalam aplikasinya terhadap produk FULNADI yang dimulai dari akad yang jelas antara pihak perusahaan dengan calon pemegang polis, tinjauan ekonomi Islam terhadap produk Fulnadi yang merupakan pemegang amanah dana premi dari peserta dalam pengelolaan dananya, merupakan sebuah asuransi yang tepat untuk menghindari *Gharar*, *Maisir*, Riba serta didalamnya terdapat prinsip *Ta'awun*, saling melindungi diantara peserta. Dalam pengelolaan dana dan pemilikan dana tidak dikenal dengan sistem dana hangus dan

¹⁴ Dora Kusuma Dewi, *Studi Terhadap Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) Pada Pt. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2010)

pengalokasian dana dari peserta dilakukan dengan sistem *mudharabah* kepada peserta.¹⁵

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu sama-sama merujuk kepada asuransi takaful . Perbedaannya yaitu dimana dalam penelitian ini meneliti studi dana takaful, sedangkan yang akan penulis teliti yaitu mengkaji kepada pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi di Asuransi Takaful, lebih kepada pengelolaan dana.

4. Pada penelitian yang keempat ini dalam jurnal FEBI UINSA Surabaya yang berjudul “*Analisis Pengelolaan Asuransi Takaful Pembiayaan (Bancassurance) PT. Asuransi Takaful Keluarga Pada Bank BNI Boulevard Bukit Darmo Surabaya*”. Hadirnya lembaga asuransi syariah salah satunya adalah untuk melengkapi adanya perbankan syariah di Indonesia. Hasil penelitian lapangan yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan bagaimana pelaksanaan Asuransi Takaful Pembiayaan pada Bank BNI Syariah Boulevard dan bagaimana analisis pengelolaan Asuransi Takaful Pembiayaan pada Bank BNI Syariah Boulevard. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelaksanaan Asuransi Takaful Pembiayaan pada Bank BNI Syariah merupakan praktik pemasaran produk bancassurance Takaful yang dilakukan oleh pihak Bank BNI Syariah, proses pengelolaan Asuransi Takaful Pembiayaan tetap dilakukan oleh pihak Asuransi Takaful Keluarga untuk menjamin pembiayaan nasabah Bank BNI Syariah Boulevard. Pengelolaan Asuransi Takaful Pembiayaan

¹⁵ Dora Kusuma Dewi, *Studi Terhadap Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) Pada Pt. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2010)

dilakukan sesuai dengan akad *wakalah bil ujah* dan *tabaarru'*. Sehingga, dengan adanya Asuransi Takaful Pembiayaan ini, apabila nasabah mengalami musibah kematian atau sakit kritis pembiayaan akan tetap terbayarkan.

Persamaan dan perbedaan jurnal ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama mengangkat tentang pengelolaan tapi perbedaannya kalau di jurnal ini dia lebih kepada pengelolaan Asuransi Takaful pembiayaan dimana dia mengambil fokus kepada Bank BNI Boulevard Bukit Darmo Surabaya, sedangkan yang akan penulis teliti yaitu mengkaji kepada pengelolaan dana investasi dan terfokus dengan Asuransi Takaful itu sendiri.¹⁶

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif. Deskriptif adalah bertujuan untuk mendeskriptifkan sifat atau karakteristik dari suatu gejala, peristiwa, atau kejadian yang terjadi saat ini.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu untuk mendapatkan penjelasan (analisis) dari permasalahan yang akan diangkat, kemudian dituliskan secara deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada suatu hal yang terpenting

¹⁶ Haryadi Sugeng. "Analisis Pengelolaan Asuransi Takaful Pembiayaan,"
Jurnal FEBI UINSBY Surabaya (Volume II, No.1 Desember, 2017), h.83

dari sifat suatu barang atau jasa. Hal terpenting dari suatu barang atau jasa yang berupa kejadian atau fenomena atau gejala sosial. Suatu penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari suatu fenomena sosial atau lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat, atau waktu. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif adalah suatu langkah kerja untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomena atau setting sosial yang dituangkan dalam suatu tulisan bersifat naratif. Artinya, data dan fakta dihimpun berbentuk kata atau berbentuk gambar daripada angka-angka.¹⁷

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini mulai dilakukan sejak observasi di bulan April 2019 sampai dengan November 2019.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Takaful Kelurga kota Bengkulu yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani No 4, Ruko Kampus Unihaz, Kota Bengkulu. Lokasi yang diambil karena terdapat permasalahan terkait pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi pada PT Asuransi Takaful Keluarga tersebut.

3. Informan Penelitian

Informan adalah orang atau pihak yang dimintai keterangan atas suatu informasi baik secara lisan maupun secara tulisan. Informan ini

¹⁷ Djam'an Santori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.23

diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling* dengan model *Purposive Sampling*.¹⁸ *Purposive Sampling* yaitu menentukan informan sesuai tujuan. Meneliti dengan pendekatan kualitatif ini biasanya sudah ditetapkan tempat yang akan dituju. Dengan menggunakan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih informan sesuai dengan unit analisis.

Peneliti memilih unit analisis tersebut berdasarkan kebutuhannya dengan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif.¹⁹

Adapun dalam hal ini informan adalah nasabah dari Asuransi Syariah Takaful yaitu bapak Adi, Direktur, dan bidang Marketingnya.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Sumber Primer

Sumber data primer diperoleh langsung dengan wawancara mendalam yang diajukan kepada subjek penelitian. Wawancara tersebut dilakukan dengan menggunakan wawancara terstruktur.

2) Sumber Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dengan pendekatan kepustakaan yang didapat dari buku-buku, hasil penelitian, dokumen, maupun artikel yang berkaitan. Dalam hal ini didapat dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sumber referensi lainnya yang berkaitan dengan faktor-faktor penghambat pengembangan usaha.

¹⁸ Munawaroh, *Memahami Metode Penelitian*, (Malang: Inti Media, 2013), h.67

¹⁹ Djam'an Santori, dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian ...*, h. 47

b. Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik pengumpulan data secara umum data penelitian ini dikumpulkan dari sumber di lokasi penelitian, yaitu:

1) Observasi

Observasi difokuskan sebagai upaya peneliti mengumpulkan data. Observasi ini dilakukan untuk mencari data yang berhubungan dengan penelitian. Observasi yaitu proses pengamatan langsung terhadap subyek (orang), obyek (benda), situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian.²⁰ Dalam observasi tidak untuk menguji kebenaran tetapi untuk mengetahui kebenaran yang berhubungan dengan aspek atau kategori sebagai aspek studi yang dikembangkan peneliti. Observasi dilakukan di Asuransi Syariah Takaful Cabang Bengkulu.

2) Wawancara

Wawancara dalam pendekatan kualitatif bersifat mendalam. Wawancara digunakan untuk menggali lebih dalam dari data yang diperoleh dari observasi.²¹ Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang digali atau didapat dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Dimana sebelumnya telah disiapkan daftar pertanyaan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti atau dibahas jadi

²⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h.64

²¹ Rully Indrawana dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, (Bandung: Refika Aditama, 2014), h.134

semuanya akan sama. Pada penelitian ini dalam mengumpulkan datanya dengan wawancara langsung pada objek yang bersangkutan yaitu kepada nasabah asuransi syariah takaful, Direktur dan bidang Marketingnya.

3) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan studi dokumentasi diartikan sebagai upaya untuk memperoleh data dan informasi yang berupa catatan tertulis atau gambar yang tersimpan berkaiyan dengan masalah yang akan diteliti. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat-surat, laporan, peraturan, catatan harian, dan data lain yang tersimpan.²²

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Jika data dirasa masih kurang, maka wawancara akan dilakukan lagi. Aktivitas analisis data yang akan dilakukan, yaitu:

a. Reduksi Data (*data reduction*)

Langkah awal dalam menganalisis data yaitu adalah mereduksi data. Mereduksi data yaitu berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Maka dengan begitu data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang

²² Rully Indrawana dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian ...*, h.139

lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data (*data display*)

Langkah kedua yaitu penyajian data. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan bias berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun bila kesimpulan telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan yang ditemukan merupakan kesimpulan yang kredibel.²³

²³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif ...*, h.91

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pemahaman Nasabah

1. Pemahaman Nasabah

Beberapa definisi tentang pemahaman telah diungkapkan oleh para ahli. Menurut Nana Sudjana, pemahaman adalah hasil belajar, misalnya peserta didik dapat menjelaskan dengan susunan kalimatnya sendiri atas apa yang dibacanya atau didengarnya, memberi contoh lain dari yang telah dicontohkan guru dan menggunakan petunjuk penerapan pada kasus lain.²⁴ Menurut Winkel dan Mukhtar, pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lain. Sementara Benjamin S. Bloom mengatakan bahwa pemahaman (*Comprehension*) adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengerti tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa seorang siswa dikatakan memahami sesuatu apabila ia dapat memberikan penjelasan atau memberi uraian yang lebih rinci tentang hal yang dia pelajari dengan menggunakan bahasanya sendiri. Lebih baik lagi apabila siswa dapat memberikan contoh

²⁴ Nana Sudjana, *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015), h. 24

atau mensinergi kanapa yang dia pelajari dengan permasalahan-permasalahan yang ada di sekitarnya.

2. Tingkatan-Tingkatan dalam Pemahaman

Pemahaman merupakan salah satu patokan kompetensi yang dicapai setelah siswa melakukan kegiatan belajar. Dalam proses pembelajaran, setiap individu siswa memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam memahami apa yang dia pelajari. Ada yang mampu memahami materi secara menyeluruh dan ada pula yang sama sekali tidak dapat mengambil makna dari apa yang telah dia pelajari, sehingga yang dicapai hanya sebatas mengetahui. Untuk itulah terdapat tingkatan-tingkatan dalam memahami . Menurut Daryanto kemampuan pemahaman berdasarkan tingkat kepekaan dan derajat penyerapan materi dapat dijabarkan ke dalam tiga tingkatan, yaitu:²⁵

a. Menerjemahkan (*translation*)

Pengertian menerjemahkan bisa diartikan sebagai pengalihan arti dari bahasa yang satu ke dalam bahasa yang lain. Dapat juga dari konsepsi abstrak menjadi suatu model simbolik untuk mempermudah orang mempelajarinya. Contohnya dalam menerjemahkan Bhineka Tunggal Ika menjadi berbeda-beda tapi tetap satu.

b. Menafsirkan (*interpretation*)

Kemampuan ini lebih luas daripada menerjemahkan, ini adalah kemampuan untuk mengenal dan memahami. Menafsirkan dapat dilakukan dengan cara menghubungkan pengetahuan yang lalu dengan

²⁵ Zuchdi Darmiyati, *Strategi Meningkatkan Kemampuan Membaca*, (Yogyakarta: UNY Press, 2008), h. 24

pengetahuan yang diperoleh berikutnya, menghubungkan antara grafik dengan kondisi yang dijabarkan sebenarnya, serta membedakan yang pokok dan tidak pokok dalam pembahasan.

c. Mengekstrapolasi (*extrapolation*)

Ekstrapolasi menuntut kemampuan intelektual yang lebih tinggi karena seseorang dituntut untuk bisa melihat sesuatu dibalik yang tertulis. Membuat ramalan tentang konsekuensi atau memperluas persepsi dalam arti waktu, dimensi, kasus, ataupun masalahnya.

3. Evaluasi Pemahaman

Pembelajaran sebagai salah satu upaya yang dilakukan untuk membuat siswa belajar, tentu menuntut adanya kegiatan evaluasi. Penilaian dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan (pemahaman) siswa dalam mencapai tujuan yang ditetapkan dalam pembelajaran. Penilaian pada proses menjadi hal yang seyogyanya diprioritaskan oleh seorang guru. Agar penilaian tidak hanya berorientasi pada hasil, maka evaluasi hasil belajar memiliki sasaran ranah-ranah yang terkandung dalam tujuan yang diklasifikasikan menjadi tiga ranah, yaitu:²⁶

- a. *Cognitive Domain* (Ranah *Kognitif*) berisi perilaku-perilaku yang menekankan aspek intelektual, seperti pengetahuan, pengertian, dan keterampilan berpikir.

²⁶ Dimiyati dan Mujiono, *Belajar dan Pembelajaran*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), h. 201

- b. *Affective Domain* (Ranah *Afektif*) berisi perilaku-perilaku yang menekankan aspek perasaan dan emosi, seperti minat, sikap, apresiasi, dan cara penyesuaian diri.
- c. *Psychomotor Domain* (Ranah *Psikomotor*) berisi perilaku-perilaku yang menekankan aspek keterampilan motorik seperti tulisan tangan, mengetik, berenang, dan mengoperasikan mesin.

B. Dana dan Pengelolaan

1. Pengelolaan

Pengelolaan disebut juga dengan manajemen. Asal mula kata manajemen berasal dari bahasa perancis Kuno dari kata *Management*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Manajemen dalam bahasa Arab disebut dengan *idarah*, *idarah* diambil dari perkataan *adartasy-syai'ah* atau perkataan *adarta bihij* juga dapat didasarkan kepada kata *ad-dauran*. Manajemen menurut Mary Parker Follet (1997) adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Proses penyelesaian akan sesuatu memerlukan tahap-tahapan yang berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan dan pengendalian. Sedangkan manajemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah. Oleh sebab itu maka segala sesuatu langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah, yang tertuang dalam *Alqur'an* dan *Hadis*.²⁷

²⁷ Erni Tisnawati Sule, *Pengantar Manajemen*, Cet.1, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2005), h. 5

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata *management*, karena adanya perkembangan dalam Bahasa Indonesia, maka istilah *management* tersebut menjadi manajemen.²⁸ Pengelolaan Dana adalah *funds management* yaitu pengelolaan dana sendiri dan dana eksternal yang diperoleh dari lembaga lain dengan tujuan untuk memaksimalkan keuntungan (untung) dengan tetap memelihara kecukupan likuiditas dan keamanan dalam melakukan investasi.

2. Dana Investasi

Dana investasi adalah salah satu fitur dari *Prulink Assurance Account* yang merupakan sarana dalam menempatkan dana untuk tujuan memperoleh keuntungan pada masa yang akan datang. Dana investasi bersumber dari premi yang dibayarkan secara reguler oleh nasabah. Tujuan dana investasi itu sendiri adalah untuk mendapatkan hasil investasi yang optimal dalam jangka menengah dan panjang melalui penempatan dana pada saham-saham perusahaan Indonesia yang berkualitas yang diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI). Premi yang dibayar nasabah akan dialokasikan ke dalam premi berkala dan tabungan (*pru saver*). Premi tersebut akan ditempatkan pada dana investasi untuk dibelikan instrumen investasi dan dikonversi kedalam unit yang dinilai berdasarkan harga yang berlaku pada saat itu.²⁹

²⁸ Arikunto Suharsimi, *Pengelolaan Materiil*, (Jakarta: Prima Karya, 2000), h.7

²⁹ <https://edyutomo.com/pengertian-apa-itu-dana-investasi-prudential/>, diakses pada hari Minggu, Tanggal 19 Mei 2019, Pukul 10:00 Wib.

C. Investasi

1. Pengertian Investasi

Definisi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, investasi diartikan sebagai penanaman uang atau di suatu perusahaan atau proyek untuk tujuan memperoleh keuntungan. Ada dasarnya investasi adalah membeli suatu aset yang diharapkan di masa datang dapat dijual kembali dengan nilai yang lebih tinggi. Investasi juga dapat dikatakan sebagai suatu penundaan konsumsi saat ini untuk konsumsi masa depan. Harapan pada keuntungan di masa datang merupakan kompensasi atas waktu dan risiko yang terkait dengan suatu investasi yang dilakukan. Menurut Sunariyah investasi adalah penanaman modal untuk satu atau lebih aktiva yang dimiliki dan biasanya berjangka waktu lama dengan harapan mendapatkan keuntungan di masa-masa yang akan datang.³⁰

Dewasa ini banyak negara-negara yang melakukan kebijaksanaan yang bertujuan untuk meningkatkan investasi baik domestik ataupun modal asing. Hal ini dilakukan oleh pemerintah sebab kegiatan investasi akan mendorong pula kegiatan ekonomi suatu negara, penyerapan tenaga kerja, peningkatan output yang dihasilkan, penghematan devisa atau bahkan penambahan devisa. Menurut Husnan menyatakan bahwa proyek investasi merupakan suatu rencana untuk menginvestasikan sumber daya, baik proyek raksasa ataupun proyek kecil untuk memperoleh manfaat pada masa yang akan datang. Pada umumnya manfaat ini dalam bentuk nilai uang. Sedang modal, bias saja

³⁰ Sunariyah, *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal*, (Yogyakarta: UUP AMP YKPN, 2003), h. 32

berbentuk bukan uang, misalnya tanah, mesin, bangunan dan lain-lain. Namun baik sisi pengeluaran investasi ataupun manfaat yang diperoleh, semua harus dikonversikan dalam nilai uang. Suatu rencana investasi perlu dianalisis secara seksama.³¹

Definisi investasi menurut PSAK adalah suatu aktiva yang digunakan perusahaan untuk pertumbuhan kekayaan (*accretion of wealth*) melalui distribusi hasil investasi seperti bunga, royalti, dividen dan uang sewa, untuk apresiasi inilah investasi atau untuk manfaat lain bagi perusahaan yang berinvestasi seperti manfaat yang diperoleh melalui hubungan perdagangan. Investasi dapat juga dianggap sebagai pemanfaatan surplus kas untuk memperoleh pendapatan dalam jangka panjang dan memanfaatkan dana yang belum digunakan untuk investasi jangka pendek dalam rangka manajemen kas. Perlakuan akuntansi untuk investasi dalam laporan keuangan beserta pengungkapannya diatur dalam PSAK 13.

Properti investasi didefinisikan dalam PSAK 13 sebagai properti (yaitu tanah dan bangunan) yang dikuasai untuk menghasilkan rental atau untuk kenaikan nilai atau kedua-duanya, dan tidak untuk digunakan dalam bisnis atau untuk dijual dalam kegiatan usaha sehari-hari. Baik properti yang dikuasai oleh pemilik maupun oleh penyewa (*lessee*) melalui sewa pembiayaan dapat dikelompokkan sebagai properti investasi. Namun, hak atas properti yang dimiliki oleh *lessee* melalui sewa operasi dapat dikelompokkan dan dicatat sebagai property investasi (selama *property* tersebut tidak bertentangan

³¹ Sunariyah, *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal...*, h. 32

dengan definisi property, investasi dan *lesse* menggunakan model nilai wajar).³²

2. Jenis- jenis Resiko investasi

a. Risiko Likuiditas (*Marketability or Liquidity*)

Definisi yang ilmiahnya dari Risiko likuiditas adalah risiko atas produk investasi yang tidak mudah diperdagangkan atau tidak laku untuk dijual kembali. Menurut teorinya, kemudahan menjual berbanding terbalik dengan imbal hasil dan rating (peringkat). Maksudnya apabila berinvestasi pada sebuah saham, saham perusahaan yang menguntungkan biasanya lebih mudah diperjual belikan di bursa saham, dibanding saham perusahaan yang sedang merugi.

b. Risiko Investasi (*Investment risk*)

semakin besar kemungkinan investasi kita mendapatkan hasil yang rendah atau rugi, dapat dikatakan investasi kita berisiko.

c. Risiko Gagal Bayar/wanprestasi (*default*)

Risiko gagal bayar adalah risiko yang disebabkan peminjam/penerbit produk investasi yang tidak mampu memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan yang dijanjikan/disepakati pada waktunya.

³² Sunariyah, *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal...*, h. 32

d. Risiko Pajak (*tax*)

Risiko pajak erat kaitannya dengan hal kewajiban perpajakan karena berinvestasi. Struktur pajak di Indonesia relatif masih sederhana, karena jumlah wajib pajak perorangan (bukan badan usaha) yang jumlahnya relatif belum banyak. Hal ini membuat perencanaan pajak perorangan dengan menggunakan produk-produk investasi di Indonesia belum bisa dilakukan dengan maksimal.

e. Risiko Inflasi (*inflation*)

Risiko inflasi berkaitan dengan adanya potensi penurunan riil nilai pokok investasi dan hasil investasi di masa depan. Inflasi akan menggerogoti nilai uang, karena ‘bunga’ yang diberikan oleh produk investasi jangka pendek (seperti deposito) umumnya tidak cukup untuk menutupi kenaikan biaya hidup.

f. Risiko Bunga (*interest rate*)

Risiko bunga berhubungan dengan peningkatan atau penurunan suku bunga yang memiliki dampak pada hasil investasi kita. Di Indonesia suku bunga berkaitan erat dengan suku bunga yang ditetapkan Bank Indonesia atau BI rate dan suku bunga SBI. Misal saat sekarang suku bunga di Indonesia mengalami kenaikan, sehingga bunga tabungan, deposito dan termasuk bunga pinjaman mengalami kenaikan.³³

³³ www.finansialku.com/risiko-dari-investasi/, diakses pada hari Minggu, Tanggal 22 Desember 2019, Pukul 18:00 Wib.

g. Risiko Mata Uang (*currency*)

Risiko mata uang adalah risiko investasi yang berkaitan dengan nilai mata uang negara lain dalam hubungannya dengan mata uang dalam negeri (Indonesia). Contohnya berinvestasi pada perdagangan mata uang asing, tentu sangat rentan terkena risiko mata uang.

D. Asuransi Syariah

1. Pengertian Asuransi Syariah

Definisi asuransi syariah menurut fatwa DSN adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabbaru* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad atau perikatan yang sesuai dengan syariah. Definisi ini memberikan pengertian bahwa asuransi syariah dijalankan berdasarkan sifat saling menolong dan melindungi. Selain itu asuransi syariah memiliki istilah yang lain yaitu takaful yang berasal dari kata *kafala* yang berarti menanggung, menjamin. Sedangkan definisi lainnya menyebutkan asuransi syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator. Syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam *Al-Quran* (firman Allah yang disampaikan kepada Nabi Muhammad saw) dan *As-Sunnah* (teladan dari kehidupan Nabi Muhammad SAW).³⁴

³⁴ Teguh Surtipto, *Analisis Penerapan Syariah Dalam Asuransi*, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (Volume VII, No 2 edisi Desember 2017), h. 132

Oleh sebab itu, premi pada Asuransi syariah adalah sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta yang terdiri atas dana tabungan dan *tabarru*. Dana tabungan adalah dana titipan dari peserta asuransi syariah (*life insurance*) dan akan mendapat alokasi bagi hasil (*al-mudharabah*) dari pendapatan investasi bersih yang diperoleh setiap tahun. Sedangkan, *tabarru*' adalah derma atau dana kebajikan yang diberikan dan diikhilkan oleh peserta asuransi jika sewaktu-waktu akan dipergunakan untuk membayar klaim atau manfaat asuransi (*life* maupun *general insurance*).³⁵ Sebenarnya konsep asuransi Islam sudah diterapkan pada zaman Rasulullah yang disebut dengan *Aqilah*. Menurut Thomas Patrick dalam bukunya *Dictionary of Islam*, hal ini sudah menjadi kebiasaan suku Arab sejak zaman dulu, jika ada salah satu anggota suku yang terbunuh oleh anggota dari suku lain, pewaris korban akan dibayar sejumlah uang darah (*diyath*) sebagai kompensasi oleh saudara terdekat dari pembunuh. Saudara terdekat pembunuh tersebut disebut *Aqilah*, harus membayar uang darah atas nama pembunuh. Beberapa ayat di dalam *Al Quran* sering menjadi dasar dalam menjalankan Asuransi syariah, ayat-ayat Al Quran tersebut diantaranya adalah:³⁶

³⁵ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General) Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2014), h. 30

³⁶ Teguh Suropto, *Analisis Penerapan Syariah Dalam Asuransi*, *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* (Volume VII, No 2 edisi Desember 2017), h. 132

- a. Surat *Al Maidah* Ayat 2, yang artinya “....tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksanya”. (Q.S, *Al-Maidah* 5:2)
- b. Surat *Al Baqarah* Ayat 185, yang artinya “....Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu....” (Q.S. *Al Baqarah* 2 : 185)
- c. Surat *Al Taghaabun* Ayat 11 “...tidak ada suatu musibah pun yang menimpa seseorang kecuali dengan izin Allah....” (Q.S, *Al- Taghaabun* 64 : 11).
- d. Surat *Hud* Ayat 16, yang artinya “Dan tidak ada suatu binatang melata pun di bumi melainkan Allah-lah yang memberi rezekinya.” (Q.S, *Hud* 11:16)
- e. Surat *An Naml* ayat 64, yang artinya : “...dan siapa (pula) yang memberikan rezeki kepadamu dari langit dan bumi ? apakah disamping Allah ada tuhan yang lain ?...” (Q.S, *An-Naml* 27:64)
- f. Surat *Al Hijr* ayat 20, yang artinya : “dan kami telah menjadikan untukmu di bumi keperluan-keperluan hidup, dan (kami menciptakan pula) makhluk-makhluk yang kamu sekali-kali bukan memberi rezeki kepadanya.” (Q.S, *Al-Hijr* 15:20)

Dan masih ada beberapa ayat lainnya yang memberikan penjelasan tentang ketentuan-ketentuan hidup yang dapat menjadi pedoman bagi kita Umat Islam. Semua ayat itu membicarakan tentang ekonomi masa depan yang

penuh kedamaian, yang selalu dibayangkan Islam.³⁷ Seperti yang dinyatakan dalam Islam bahwa manusia sebagai khalifah Allah di bumi, hanya dapat mempertahankan gelarnya yang agung bila ia melaksanakan perintah-perintah yang terkandung dalam *Al Quran* dengan penafsiran yang tepat. Allah menghendaki tiadanya orang yang kehilangan mata pencahariannya yang layak, dan ia harus kebal terhadap setiap gangguan apapun. Oleh karena itu adalah kewajiban tertinggi dari suatu negara untuk menjamin hal ini. Dan asuransi membantu tercapainya tujuan ini. Dengan adanya asuransi syariah maka kebutuhan manusia akan jaminan kehidupan yang lebih baik akan terpenuhi, karena pada kenyataannya ciri khas asuransi adalah pembayaran dari semua peserta untuk membantu tiap peserta lainnya bila dibutuhkan. Prinsip saling menguntungkan ini tidak terbatas dalam kadar paling ringan bagi perusahaan bersama tapi berlaku juga untuk semua organisasi asuransi mana pun walau bagaimanapun struktur hukumnya.³⁸

2. Prinsip-prinsip dalam Asuransi

Secara umum asuransi syariah sangat berbeda dengan asuransi konvensional. Asuransi syariah dijalankan berdasarkan niat untuk saling menolong, membantu terhadap sesama peserta. Sesuai dengan perintah agama. Oleh karena itu prinsip – prinsip dalam asuransi syariah sesuai dengan agama Islam. Prinsip–prinsip tersebut antara lain:

³⁷ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah...*, h. 30

³⁸ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah...*, h. 31

- a. Tauhid (Ketakwaan) Pada prinsip ini asuransi syariah dijalankan dengan dasar muamalah yang telah ditentukan oleh Allah SWT, yaitu muamalah yang dapat membawa umat manusia kepada ketaqwaan kepada Allah SWT.

Oleh karena itu firman Allah di dalam surat *Az Zukhruf* : 32, yang artinya “Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan” menjadi dasar dijalankannya asuransi syariah. Muamalah yang dibangun dalam asuransi syariah hendaknya berlandaskan pada surat tersebut. Dengan demikian niat dalam asuransi syariah hendaklah tidak hanya untuk berinvestasi memperoleh keuntungan, akan tetapi lebih luas lagi yaitu memperoleh pahala dari Allah SWT, dengan muamalah yang sesuai ketentuan Allah.

- b. *Al-Adl* (sikap adil) Cukuplah bagi kita bahwa *Al Quran* telah menjadikan tujuan semua risalah langit adalah melaksanakan keadilan. Syaikh al-Qaradhawi mengatakan bahwa sesungguhnya pilar penyanggah kebebasan ekonomi yang berdiri di atas kemuliaan fitrah dan harkat manusia disempurnakan dan ditentukan oleh pilar penyangga yang lain, yaitu “keadilan”.³⁹ Keadilan dalam Islam

³⁹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah...*, h. 750

bukanlah prinsip sekunder. Ia adalah cikal bakal dan fondasi kokoh yang melandasi semua ajaran dan hukum Islam berupa akidah, syariah, dan akhlak (moral). Ketika Allah memerintahkan tiga hal, maka keadilan merupakan hal pertama yang disebutkan. Dalam firman Allah: “ Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (*An-Nahl*: 90). Dalam prinsip keadilan ini, asuransi syariah telah memberikan keadilan yang sebenarnya, yaitu dengan memberikan kemudahan bagi peserta asuransi untuk mengumpulkan dana dan mengembalikan dana itu kembali jika peserta mengakhiri perjanjian dalam asuransi.⁴⁰

- c. *Asz-Dzulm* (Kedzaliman) Pelanggaran terhadap kedzaliman merupakan salah satu prinsip dasar dalam muamalah. Kedzaliman adalah kebalikan dari sikap keadilan. Karena itu, Islam sangat ketat dalam memberikan perhatian terhadap pelanggaran kedzaliman, penegakan larangan terhadapnya, kecaman keras terhadap orang-orang yang dzalim, ancaman terhadap mereka dengan siksa yang paling keras di dunia dan akhirat. Dalam prinsip ini, asuransi syariah dijalankan dengan memperhatikan keuntungan yang diperoleh oleh para peserta, dengan demikian setiap produk asuransi syariah harus memberikan keuntungan sebesar-besarnya bagi kesejahteraan peserta.

⁴⁰ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah...*, h.727

- d. *At Ta'awun* (tolong menolong) *Al Maidah* ayat 2, yang artinya : “ Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaanya”. (Q.S, *Al-Maidah* 5:2). Menjadi dasar dalam asuransi syariah. Beberapa perusahaan asuransi syariah yang memiliki produk asuransi syariah telah menerapkan prinsip tolong menolong ini dengan baik. Setiap peserta yang mengambil produk asuransi syariah akan membantu peserta lain ketika mereka membutuhkan dana untuk kesehatan, kecelakaan ataupun kerugian lainnya. Dengan prinsip ini maka di asuransi syariah setiap dana peserta akan ditampung dan digunakan untuk membantu peserta lain, apabila peserta tersebut berhenti dari program asuransi, maka dana tersebut dapat diambil kembali.⁴¹
- e. Amanah (terpercaya) Al-Qaradhawi mengatakan bahwa diantara nilai transaksi yang terpenting dalam bisnis adalah al-amanah ‘kejujuran’. Ia merupakan puncak moralitas iman dan karakteristik yang paling menonjol dari orang-orang yang beriman. Bahkan, kejujuran merupakan karakteristik para Nabi. Tanpa kejujuran, kehidupan agama tidak akan berdiri tegak dan kehidupan didunia tidak akan berjalan baik. Dalam praktik asuransi syariah, kejujuran tersebut diwujudkan dalam bentuk pengelolaan dana yang transparan, yang dapat di ikuti oleh

⁴¹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah...*, h. 736

setiap peserta. Perusahaan asuransi syariah akan memberikan laporan pengelolaan dana kepada para peserta.

- f. Rida Firman Allah, “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu.” Abul A’la al-Maududi dalam kitabnya menjelaskan ayat di atas menurutnya, ayat ini telah menetapkan dua perkara sebagai syarat sah nya perdagangan. Pertama, hendaknya perdagangan itu dilakukan dengan suka sama suka diantara dua belah pihak, tidak berdiri di atas kerugian pihak lain. Keridaan dalam muamalah merupakan syarat sah nya akad antara kedua belah pihak, sedangkan mengetahui adalah syarat sah rida. Faktor mengetahui menjadi syarat sah nya rida, agar dalam transaksi tersebut tidak terjadi *gharar*.⁴²
- g. *Khitmah* (Pelayanan) Rasulullah bersabda, “seorang iman (pemimpin) adalah pemelihara dan mengatur urusan (rakyat). Ia akan diminta pertanggungjawaban atas urusan rakyatnya.” (HR. Bukhari dan Muslim). “dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman.” (QS. *Al-Hijr*: 88). Yang dimaksud dengan pelayanan tersebut. adalah asuransi syariah memperhatikan kepentingan pesertanya dengan baik. Setiap kepentingan peserta asuransi yang berkaitan dengan klaim, investasi dana peserta, dan pengumpulan dana peserta (*tabarru*) akan mendapatkan pelayanan dari perusahaan asuransi

⁴² Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah...*, h. 742

syariah dengan baik dan transparan. Dengan kemudahan ini diharapkan peserta asuransi syariah akan lebih nyaman dan aman terhadap dana kepesertaannya.

- h. *Gharar, Maisir, dan Riba*. Prinsip yang paling utama dalam muamalah Islami khususnya untuk Lembaga Keuangan Syariah (LKS) adalah prinsip *Gharar, Maisir* dan *Riba*. Ketiga hal inilah yang secara hakiki menjadi dasar para ulama mengharamkan semua transaksi perbankan, asuransi, penggadaian, bursa efek, *leasing*, modal ventura dan sebagainya, yang tidak menggunakan prinsip-prinsip syariah. Karena, dalam operasionalnya pasti terdapat salah satu atau kalau tidak tiga-tiganya yang *Gharar, Maisir* atau *Riba*. Produk asuransi syariah telah dijamin bebas dari unsur *Gharar, Maisir, dan Riba*. Dikarenakan asuransi syariah kegiatannya diawasi oleh DSN (Dewan Syariah Nasional), berfungsi untuk mengawasi semua operasional atau kegiatan perusahaan agar terbebas dari praktik – praktik muamalah yang bertentangan dengan prinsip syariah Semua akad asuransi telah menggunakan akad syariah, misalnya *Mudharabah, Ijarah, wakalah, wadiah*, dan sebagainya.⁴³ Terdapat pemisahan antara dana tabarru' dengan dana perusahaan, sehingga tidak mengenal istilah dana hangus. Dana yang terkumpul dari peserta dalam bentuk iuran atau kontribusi tetap menjadi milik peserta, perusahaan atau entitas asuransi syariah hanya sebagai pemegang amanah dalam mengelola dana tersebut. Dapat melakukan investasi sesuai ketentuan perundang undangan, sepanjang

⁴³ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah...*, h. 743

tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bebas dari Riba dan tempat investasi yang terlarang. Sumber pembayaran klaim diperoleh dari rekening *tabarru'*, peserta saling menanggung. Jika salah satu peserta mendapat musibah, maka peserta lainnya ikut menanggung bersama risiko tersebut. Keuntungan diperoleh dari *surplus underwriting*, komisi reasuransi, dan hasil investasi bukan seluruhnya menjadi milik perusahaan tetapi dilakukan bagi hasil dengan peserta.⁴⁴

⁴⁴ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah...*, h. 750

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil dan Sejarah Asuransi Takaful Bengkulu

Perkembangan industri Asuransi Syariah di Indonesia dipelopori oleh PT. Asuransi Takaful Indonesia yang berdiri pada tahun 1994. Saat itu, PT. Syarikat Takaful Indonesia (STI) berdiri pada 24 Februari 1994 yang dimotori oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia, PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, Serta beberapa pengusaha Muslim Indonesia dengan bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia (STMB).⁴⁵

(STMB) sebagai bukti perwujudan nyata dari sebuah komitmen dan kepedulian yang tulus terhadap perkembangan perekonomian berbasis syariah di Indonesia yang ditujukan untuk kemakmuran yang adil bagi masyarakat Indonesia secara keseluruhan. Selanjutnya, STI mendirikan dua anak perusahaan. Mereka adalah Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah bernama PT. Asuransi Takaful Keluarga (ATK) pada 4 Agustus 1994 kemudian diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994 dan perusahaan Asuransi Kerugian Syariah bernama PT Asuransi Takaful Umum (ATU) pada 2 Juni

⁴⁵ Mustafa Edwin Nasution, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2016), h. 297

1995 diresmikan oleh Menristek/ Ketua BPPT Prof. Dr. B.J. Habibie selaku Ketua sekaligus pendiri ICMI dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995. Sejak saat itu Takaful Keluarga dan Takaful Umum mengembangkan kepeloporan dalam industri asuransi syariah dan menjadi yang terdepan di bidangnya.

Setelah asuransi takaful dibuka, berbagai perusahaan asuransi pun menyadari cukup besarnya potensi bisnis asuransi syariah di Indonesia. Kelahiran Takaful Indonesia sebagai *holding company* PT. Asuransi Takaful Keluarga dan PT Asuransi Takaful Umum Asuransi Jiwa dan Umum Syariah pertama di Indonesia merupakan hasil dari komitmen dan kepedulian berbagai elemen bangsa yang tergabung dalam TIM Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) untuk mewujudkan tercapainya kemajuan pembangunan ekonomi syariah di bumi Nusantara. Hal tersebut kemudian mendorong berbagai perusahaan ramai-ramai masuk bisnis asuransi syariah, di antaranya dilakukan dengan langsung mendirikan perusahaan asuransi syariah penuh maupun membuka divisi atau cabang asuransi syariah.⁴⁶

Kiprah Takaful Indonesia dalam perekonomian bangsa melalui asuransi berbasis syariah. telah menarik minat investor dalam dan luar negeri. Pada tahun 1997, Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STMB) menempatkan modalnya di perusahaan untuk menjadi salah satu pemegang saham. STMB kemudian meningkatkan jumlah penyertaan modalnya

⁴⁶ Mustafa Edwin Nasution, *Ekonomi Islam...*, h. 297

sehingga mencapai jumlah yang cukup signifikan pada tahun 2004. Minat Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STMB) sebagai investor terus berlanjut melalui penyertaan modal langsung di Takaful Keluarga pada tahun 2009.

Islamic Development Bank (IDB) juga memperkuat struktur modal perusahaan pada tahun 2004. Investor dalam negeri juga menunjukkan minat yang kuat untuk ikut menumbuh kembangkan Takaful Indonesia. Pada tahun 2000 Permodalan Nasional Madani Persero (PNM) turut memperkuat struktur modal perusahaan. Di tahun 2004, perusahaan melakukan restrukturisasi yang berhasil menyatukan fungsi pemasaran Asuransi Takaful Keluarga dan Asuransi Takaful Umum sehingga lebih efisien serta lebih efektif dalam penetrasi pasar, juga diikuti dengan peresmian kantor pusat di Mampang Prapatan Jakarta.

Pada tahun yang sama Takaful keluarga berhasil meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasionalnya yang berdampak pada peningkatan kinerja keuangan dari tahun ke tahun, oleh karena itu PT. Takaful Keluarga telah memperoleh sertifikasi ISO 9001 : 2000 dari *Net Norske Veritas* (DNV), Belanda pada tahun 2004. Selain itu, atas upaya keras seluruh jajaran perusahaan. Asuransi Takaful Keluarga meraih MUI Award sebagai Asuransi Syariah Terbaik di Indonesia. Di internal organisasi, PT. Asuransi Takaful Keluarga melakukan standarisasi untuk meningkatkan dan menjaga konsistensi mutu layanan dan kinerja perusahaan melalui penerapan ISO

9001 : 2008, yang merupakan standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu (*Quality Management System*).⁴⁷

Kemajuan PT. Asuransi Takaful Keluarga lainnya pada bidang asuransi syariah terbukti dengan didapatnya penghargaan dari lembaga-lembaga terpercaya. Pada tahun 2015 diperkirakan bahwa potensi penerimaan premi syariah di Indonesia mencapai US\$ 1,20 miliar. Pencapaian posisi ini menempatkan pada posisi terbesar kedua setelah Malaysia yang diperkirakan oleh penelitian *Institute of Islamic Banking and Insurance* di London sebesar US\$ 1,22 miliar. Tetapi jika dibandingkan dengan asuransi konvensional jumlah premi ini sangatlah kecil. Kini seiring dengan perkembangan bisnis syariah yang semakin maju, Asuransi Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat sehingga mampu berperan dalam menguatkan simpul-simpul pembangunan ekonomi masa depan Indonesia yang gemilang. Dengan terus berjalan dan berkembang asuransi syariah maka dalam rangka memperluas jaringan ke daerah-daerah lain PT. asuransi yang berpusat di Jakarta mendirikan kantor cabang asuransi di daerah-daerah.⁴⁸

Salah satu cabang adalah Bengkulu yang didirikan pada bulan Mei 2005, diresmikan oleh KH. Didin Hafidudin sebagai Dewan Pengawas Syariah Takaful dan Hidayat Nurwahid yang kala itu masih menjabat sebagai ketua MPR RI di Hotel Horizon. Dimana pelopor pertama kali

⁴⁷ Mustafa Edwin Nasution, *Ekonomi Islam...*, h. 297

⁴⁸ <https://takaful.co.id/profil-perusahaan/>, Profile Perusahaan, diakses pada hari Minggu, Tanggal 13 Oktober 2019, Pukul 22:00 Wib.

adalah Ardandi. Pertama kantor berada di Jl. S Parman sebelah Bank Muamalat Indonesia yang pernah menjadi kantor BSM, kemudian Takaful Keluarga berpindah di Jl.Veteran, kemudian berpindah lagi di Jl. Kapuas Lingkar Barat dan saat ini Asuransi Takaful Keluarga berlokasi di Jl. Ahmad Yani, ruko kampus Unihaz No. 04, kota Bengkulu.⁴⁹

Perkembangan Asuransi Takaful di Bengkulu sampai saat ini berada pada titik aman, dilihat dari lima tahun terakhir ini. Berdasarkan data yang penulis peroleh dari hasil wawancara terhadap staf takaful bahwa, data menunjukkan lima tahun terakhir ini nasabah masih tetap loyal terhadap asuransi takaful.⁵⁰ Takaful melihat antusias dan kepercayaan nasabah terhadap produk yang ditawarkan sehingga memutuskan untuk benar-benar fokus membenahi strategi dan sistem yang lebih baik, salah satunya dengan memberikan edukasi lebih kepada para agen untuk bisa lebih produktif lagi.

B. Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu

1. Visi

Menjadi perusahaan Asuransi Jiwa Syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

⁴⁹ Arif Sudiby, Kepala Cabang Asuransi Takaful Keluarga di Bengkulu, Wawancara pada tanggal 12 Oktober 2019

⁵⁰ Linda Hariyanti, Staf Asuransi Takaful Keluarga di Bengkulu, Wawancara pada tanggal 21 Oktober 2019

2. Misi

- a. Menyelenggarakan bisnis Asuransi Syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
- b. Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
- c. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.
- d. Menerapkan komunikasi pemasaran terpadu dalam pemasaran produk Asuransi Syariah.
- e. Meningkatkan kualitas sekaligus menjaga konsistensi layanan kepada masyarakat.

C. Logo Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu



Gambar 3.1 Logo Perusahaan Takaful Keluarga⁵¹

D. Produk Asuransi Takaful Bengkulu

1. Fulnadi

Takaful dana pendidikan (Fulnadi) merupakan program Asuransi dan tabungan yang menyediakan pola penarikan yang disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (Penerima Hibah)

⁵¹ Brosur Asuransi Takaful cabang Bengkulu Tahun 2019

serta memberikan manfaat berupa santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami meninggal dunia atau cacat.⁵²

Fulnadi diprogram untuk membantu setiap orang tua dalam merencanakan pendidikan buah hatinya. Menyediakan dana pendidikan dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi memberikan perlindungan optimal dengan menjamin sang buah hati dapat terus melanjutkan pendidikan tanpa perlu khawatir musibah datang menghampiri.

Manfaat Fulnadi :⁵³

a. Murni syari'ah

Fulnadi dikelola sesuai prinsip syari'ah memberi kesempatan untuk saling menolong dari berbagai kebahagiaan dengan sesama peserta (*tabarru'*) sehingga Insha Allah menambah berkah.

b. Perlindungan Menyeluruh

Menyediakan berbagai manfaat perlindungan orang tua ketika musibah terjadi seperti pembebasan kontribusi dan pemberian santunan.

c. Santunan Duka

Peserta akan mendapatkan santunan duka dan saldo dana tabungan jika Penerima Hibah (anak) Mengalami musibah meninggal dunia dalam periode akad.

⁵² Brosur Produk Fulnadi Asuransi Takaful cabang Bengkulu Tahun 2019

⁵³ Brosur Produk Fulnadi Asuransi Takaful Cabang Bengkulu Tahun 2019

d. Proteksi hingga Perguruan Tinggi

Memastikan buah hati anda dapat menerapuh bangku pendidikan hingga perguruan tinggi tanpa khawatir dengan kemungkinan musibah di masa mendatang.

e. Dana Pendidikan Terjadwal

Mempersiapkan dan menyediakan dana pendidikan ketika hati anda memasuki jenjang pendidikan TK, SD, SMP, SMA. hingga perguruan tinggi.

f. Uang Saku

Menyiapkan uang saku selama 5 tahun buah hati anda menjalani studi Perguruan Tinggi

g. Biaya Kompetitif

Biaya polis hanya Rp. 25.000,- biaya bulanan Rp. 15.000,- (mulai tahun kedua); biaya *Free Look* Rp. 100.000,- (Jika melakukan *Free Look*); serta biaya administrasi klaim hanya 1 % dari nilai klaim (maksimum Rp. 50.000,-).

Pembayaran kontribusi dapat dilakukan sesuai keinginan bulanan nasabah baik bulanan (minimum Rp. 200.000,-) triwulanan (minimum Rp. 500.000,-), semesteran (minimum Rp 1.000.000,-), tahunan (minimum Rp. 2.000.000,-), atau sekaligus (minimum Rp. 10.000.000,).

2. Takafulink Salam

Takafulink Salam merupakan program unggulan yang direncanakan untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu kita untuk berinvestasi secara optimal untuk berbagi tujuan masa depan termasuk persiapan hari tua. Sejak mengawali perlindungan, Takafulink Salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkatkan dari tahun ke tahun.

Jenis-jenis investasi di Takafulink Salam:

Sejak mengawali perlindungan, takafulink Salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahun ke tahun. Takafulink Salam menawarkan 4 jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan.⁵⁴

a. Istiqomah (Pasar uang dan Sukuk)

Menawarkan cara berinvestasi dengan hasil yang stabil dan risiko yang aman. Pada pilihan ini akan ditempatkan pada instrumen investasi berpendapatan tetap berbasis syariah dan sebagian kecil alokasi pada pasar uang syariah. Diperuntukan bagi profil nasabah yang risiko investasinya tidak fluktuatif, yakni yang tidak berani mengambil risiko lebih besar. Selaras dengan arti istiqomah yakni lurus dan stabil.

⁵⁴ *Brosur Produk Takafulink Salam Cabang Bengkulu Tahun 2019*

b. Mizan

Menawarkan cara berinvestasi dengan hasil yang optimal dan risiko yang moderat. Pada pilihan ini sebagian dana akan ditempatkan pada instrumen saham syariah dan berpendapatan tetap berbasis syariah serta sebagian kecil alokasi pada pasar uang syariah. Makna Mizan adalah seimbang. Dipilih seseorang yang profil risikonya cukup berani. Tidak konservatif namun juga tidak agresif. *Return* tidak terlalu tinggi, tapi risikonya tidak terlalu sedikit.

c. Ahsan (*Balance Aggressive*)

Menawarkan cara berinvestasi dengan hasil yang cukup tinggi dan risiko yang cukup tinggi. Pada pilihan ini sebagian dana akan ditempatkan pada instrumen saham syariah dan berpendapatan tetap berbasis syariah serta sebagian kecil alokasi pada pasar uang syariah. Diperuntukan bagi profil nasabah yang agak berani berisiko dengan harapan *return*-nya tidak terlalu tinggi. Dana tumbuh untukantisipasi masa depan. Biasanya nasabah mengambil jangka waktu di atas lima tahun.

d. Alia (*Aggressive*)

Menawarkan cara berinvestasi dengan hasil yang tinggi dan risiko yang sangat tinggi. Pada pilihan ini sebagian dana akan ditempatkan pada instrumen saham syariah dan sebagian kecil alokasi pada pasar uang syariah. Untuk nasabah yang memiliki dana cukup, pemberani (*risk taker*), dengan harapan memperoleh hasil maksimum. Jiwa agresif dengan harapan *return* tinggi tapi juga berani mengambil risiko yang tinggi pula.

Dari keempat jenis investasi diatas nasabah produk Link Salam lebih banyak memilih Investasi Dana Alia, karena manfaat dana Alia lebih optimal dan bisa digunakan untuk mempersiapkan Dana Pensiun, Dana *Faraid* (warisan), Dana Pengembangan Investasi/ Usaha, Dana Renovasi Rumah, dan dana-dana yang akan dibutuhkan dalam jumlah besar di waktu yang akan datang (lebih dari 10 tahun kedepan).⁵⁵

Manfaat Takafulink Salam :⁵⁶

a. Murni Syariah

Takafulink Salam dikelola sesuai prinsip Syariah memberikan kesempatan untuk saling menolong dari berbagai kebahagiaan dengan sesama peserta (*tabarru'*) sehingga insya allah menambah berkah.

b. Perlindungan maksimal

Memberikan manfaat perlindungan jiwa hingga usia 70 tahun. Menyediakan asuransi tambahan (*rider*) yang bebas dipilih berupa: perlindungan terhadap 49 jenis penyakit kritis, kecelakaan diri cacat tetap total akibat tunai harian untuk rawat inap. penyakit atau kecelakaan, serta manfaat tunai harian untuk rawat inap.

c. Pembebasan Kontribusi

Memberikan manfaat bebas kontribusi bagi pemegang polis apabila terjadi musibah meninggal dunia (*payor term*), cacat tetap total akibat

⁵⁵ Linda Hariyanti, Marketing, Wawancara 15 November 2019

⁵⁶ Brosur Produk Takafulink Salam Asuransi Takaful Cabang Bengkulu Tahun 2019

penyakit dan kecelakaan (*payor TPD/ Total Permanent Disability*), serta apabila pemegang polis terdiagnosa terkena penyakit kritis.

d. Keleluasaan Berinvestasi

Nasabah dapat memilih model investasi sesuai dengan profil nasabah. Takafulink Salam menawarkan empat jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan ketentuan nasabah.

3. Takafulink Salam Cendekia

Takafulink Salam Cendekia memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh serta merancang untuk memudahkan nasabah merencanakan kebutuhan pembiayaan pendidikan buah hati mulai dari Taman Kanak-kanak sehingga Perguruan Tinggi melalui program investasi. Takafulink Salam melindungi upaya buah hati nasabah dalam meraih cita-cita supaya tidak terbentur oleh persoalan biaya dikemudian hari.⁵⁷

Takafulink Salam Cendekia menawarkan tiga jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan anda yaitu, *istiqomah* (rasar uang dan sukuk), *Mizam (Balanced)*, serta *Ahsan (Balanced Agressive)*. Dengan perencanaan yang fleksibel, Takafulink Salam Cendekia menawarkan kemudian kemudian berinvestasi untuk lebih optimal demi buah hati anda dalam meraih cita-cita.

⁵⁷ Brosur Produk Takafulink Salam Cendekia Asuransi Takaful Cabang Bengkulu Tahun 2019

Manfaat Takafulink Salam Cendekia :⁵⁸

a. Murni Syariah

Takafuling Salam Cendekia dikelola sesuai prinsip syariah memberi kesempatan untuk saling menolong dari berbagai kebahagiaan dengan sesama peserta (*tabarru'*) sehingga insya allah menambah berkah.

b. Perlindungan Maksimum

Memberikan manfaat perlindungan asuransi kepada anak (peserta) sejak usia 30 hari dengan manfaat santunan sesuai kebutuhan. Memberikan manfaat tambahan (*rider*) berupa Asuransi kecelakaan diri dan manfaat tunai harian rawat inap (*cash plan*).

Memberikan manfaat bebas kontribusi bagi pemegang polis apabila terjadi musibah meninggal dunia, cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan. Memberi manfaat tambahan pembebasan kontribusi apabila pemegang polis terdiagnosa terkena penyakit kritis.

c. Kelulusan Berinvestasi

Nasabah dapat memilih model investasi sesuai dengan profil yang telah disesuaikan. Takafulink Salam Cendekia menawarkan tiga jenis investasi yang dapat di kombinasikan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

⁵⁸ Brosur Produk Takafulink Salam Cendekia Asuransi Takaful Cabang Bengkulu Tahun 2019

d. Dana Pendidikan hingga Perguruan Tinggi

Mempersiapkan dan menyediakan dana pendidikan ketika buah hati nasabah memasuki jenjang pendidikan TK, SD, SMP, SMA hingga Perguruan Tinggi.

e. Uang Saku

Menyiapkan uang saku selama 5 tahun buah hati nasabah menjalani studi di perguruan tinggi.

f. Biaya Kompetitif

Gratis biaya administrasi selama 12 bulan pertama. Biaya administrasi sebesar Rp. 25.000,- perbulan, dipotong dari unit nilai investasi mulai tahun ke-2. Tidak ada biaya penarikan.

g. Biaya Fleksibel

Kontribusi yang terjangkau dapat dibayar secara tahunan, semester, triwulan, bulanan atau sekaligus, dan dapat dikombinasikan dengan *Top Up Reguler* serta *Top Up Un reguler* untuk meningkatkan dana investasi nasabah.

4. Produk al-Khairat

Program takaful Al Khairat adalah suatu program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian.⁵⁹

⁵⁹*Brosur Produk Al-Khairat Asuransi Takaful Cabang Bengkulu Tahun 2019*

a. Manfaat

Bila peserta ditakdirkan meninggal dalam masa perjanjian, maka ahli warisnya akan mendapatkan dana santunan meninggal dari asuransi takaful keluarga sesuai dengan jumlah yang direncanakan peserta.

b. Ketentuan

- 1) Usia masuk maksimal 55 tahun
- 2) Usia masuk + masa perjanjian maksimal 56 tahun
- 3) Jumlah peserta minimal 25 orang dan minimal 90 % dari jumlah karyawan atau instansi
- 4) Besarnya manfaat takaful dapat disesuaikan dengan permintaan
- 5) Minimal premi tiap kumpulan Rp. 500.000,-

Seorang agen asuransi syariah harus memiliki sikap yang tampak dalam perilaku, yaitu:

- 1) Bekerja secara profesional
- 2) Bersikap melayani dan mempermudah
- 3) Berperilaku baik dan bersimpati
- 4) Bersikap adil terhadap semua *stakeholders*
- 5) Bersaing secara sehat
- 6) Mendahulukan sikap saling tolong menolong⁶⁰.

⁶⁰Linda Hariyanti, Staf Asuransi Takaful Keluarga di Bengkulu, Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian dengan nasabah Asuransi Takaful, Direktur dan Marketing mengenai pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi pada PT. Asuransi Takaful sesuai dengan rumusan masalah, maka ini adalah hasil penelitian yang diuraikan sebagai berikut:

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian wawancara penulis dengan bapak Adi selaku nasabah di PT. Asuransi Takaful diawali dengan pemahaman bapak Adi mengenai dana investasi di Asuransi Takaful, berikut pemaparan dari penulis

Bapak Adi menjelaskan sebagai berikut:

Mengenai pemahaman terhadap dana investasi, sebenarnya saya paham tapi tidak begitu memahaminya masih perlu banyak edukasi yang seharusnya diberikan oleh pihak asuransi terhadap nasabah, karna pada dasarnya nasabah kalau dijelaskan panjang lebar mengenai dana investasi, mungkin cenderung hanya sedikit yang dapat diingat karena banyaknya istilah-istilah asing yang ada pada asuransi itu sendiri.⁶¹

Penulis menanyakan kembali kepada Bapak Adi tentang pemahaman mengenai pengelolaan dana pada Asuransi Takaful.

Kemudian Bapak Adi menjawab:

⁶¹ Adi, Nasabah, Wawancara. Pada tanggal 14 Agustus 2019

Saya kurang memahami bagaimana pengelolaan dana pada asuransi itu sendiri, meskipun di awal saya sudah dijelaskan oleh bagian Marketing tentang pengelolaan dana, tapi tidak begitu bisa saya tangkap penjelasannya, saya percaya terhadap Asuransi Takaful karena *mindset* saya mereka bergerak sesuai dengan syariah, jadi saya hanya tahu tentang perkiraan klaim yang saya peroleh nanti, mengenai pengelolaan dananya saya serahkan terhadap asuransi sendiri, yang penting waktu klaim sesuai dengan yang telah saya (54 kan dan memperkirakan bersama Marketingnya.⁶²

Kemudian penulis menanyakan kembali tentang tujuan Bapak Adi pada investasi ini.

Adapun jawaban dari Bapak Adi yaitu:

Tujuan saya investasi ini adalah agar uang tidak habis, jadi memaksakan diri kita untuk menabung dan saya memilih Asuransi Takaful, kedepannya sangat banyak sekali kebutuhan, dan saya membutuhkan wadah untuk membantu agar uang saya bisa ditampung dahulu dengan aman.

Selanjutnya penulis menanyakan kembali kepada Bapak Adi, Apakah kendala yang dialami selama menjadi nasabah Asuransi Takaful?

Jawaban Bapak Adi:

Saya tidak mempunyai kendala dalam pembayaran premi hanya saja pada saat klaim tidak sesuai dengan perkiraan saya di awal, seharusnya saya menerima tiga puluh juta rupiah tetapi hanya dua belas juta rupiah yang sampai ke saya.⁶³

⁶² Adi, Nasabah, Wawancara. Pada tanggal 14 Agustus 2019

⁶³ Adi, Nasabah, Wawancara. Pada tanggal 14 Agustus 2019

Penulis mengajukan pertanyaan lagi kepada Bapak Adi mengenai “ Apa alasan Bapak Adi tetap loyal pada asuransi takaful?

Jawaban Bapak Adi :

Saya dari awal yakin terhadap Asuransi Takaful ini karena menurut saya asuransi ini menerapkan prinsip-prinsip syariah, saya mempercayakan tentang pengelolaan dana sepenuhnya terhadap asuransi itu sendiri⁶⁴.

Lalu penulis menanyakan kembali mengenai Apakah selama menjadi nasabah, bapak Adi mengetahui resiko yang akan dialami kedepannya, dan memperhitungkan klaim yang didapat saat mengikuti juga membayar premi pada Asuransi Takaful.

Jawaban Bapak Adi:

Pastinya dalam hal apapun mempunyai resiko, dan resiko itu yang saya tahu sesuai dengan sebesar apa keputusan yang kita ambil, saya meyakini pasti kedepannya ada resiko yang akan saya hadapi di asuransi takaful.⁶⁵

Iya saya menghitung atau memperkirakan berapa klaim yang akan saya dapatkan nantinya bersama dengan marketing asuransi itu sendiri, dan saya menyerahkan pengelolaan dana investasi ini sepenuhnya dengan pihak asuransi, tapi saat klaim saya cair, malah di luar ekspektasi saya, tadinya saya akan menerima uang senilai tiga puluh juta rupiah tapi ternyata yang cair hanya dua belas juta rupiah saja, dengan keadaan seperti ini saya berfikir bahwa asuransi takaful ini tidak amanah.⁶⁶

Selanjutnya penulisa memberi pertanyaan kembali kepada Bapak Adi , bagaimana pendapat Bapak Adi terhadap sistem pengelolaan dana di Asuransi Takaful?

⁶⁴ Adi, Nasabah, Wawancara. Pada tanggal 14 Agustus 2019

⁶⁵ Adi, Nasabah, Wawancara. Pada tanggal 14 Agustus 2019

⁶⁶ Adi, Nasabah, Wawancara. Pada tanggal 14 Agustus 2019

Jadi kalau di Takaful sendiri ada laporan dana bahwasanya kita sebagai nasabah sudah membayar premi, tapi kenapa sistem pengelolaan dananya ini tidak sesuai dengan hasil akhir yang saya peroleh, ini yang salah dimana saya juga tidak memahaminya, sudah saya tanya sama pihak marketingnya kenapa berbeda antara klaim yang akan saya dapat dengan perkiraan di awal, padahal setiap membayar premi pihak asuransi mengkonfirmasi kembali, tapi saya belum mendapatkan jawaban yang bisa saya terima, dan karena saya dari awal percaya dengan asuransi takaful karena dia ini adalah asuransi yang sesuai dengan syariat Islam, jadi saya tetap loyal.⁶⁷

Setelah penulis melakukan wawancara kepada nasabah yaitu Bapak Adi, lalu penulis melakukan wawancara kepada Marketing dari Asuransi Takaful yaitu Ibu Linda Hariyanti mengenai pemahaman nasabah dan pernyataan Bapak Adi yang mempunyai pendapat bahwa Bapak Adi merasa Asuransi Takaful tidak amanah, penulis mencoba memberikan beberapa pertanyaan kepada pihak Marketing Asuransi Takaful, apakah jika ada nasabah yang datang ke kantor pihak asuransi takaful selalu diberikan penjelasan mengenai produk-produk asuransi itu sendiri?

Jawaban Bu Linda yaitu:

Kita selalu melayani nasabah yang datang ke kantor maupun di luar kantor, jika nasabah itu bertanya mengenai produk yang Takaful punya maka tugas saya untuk menjelaskan, kadang di setiap obrolan saya dengan nasabah sering kali saya sisipkan penjelasan-penjelasan tentang produk yang dimiliki Asuransi Takaful, jadi mengulas kembali intinya.⁶⁸

Selanjutnya penulis kembali bertanya, kalau tentang pengelolaan dana, apakah selalu ada laporan setiap kali nasabah membayarkan premi?

⁶⁷ Adi, Nasabah, Wawancara. Pada tanggal 14 Agustus 2019

⁶⁸ Linda Hariyanti, Marketing, Wawancara. Pada tanggal 15 November 2019

Jawaban Bu Linda adalah :

Iya ada dan juga saat nasabah mengisi formulir permohonan itu semua sudah dijelaskan, nasabah pasti membaca terlebih dahulu, memahami terlebih dahulu baru nanti tanda tangan, berarti disana ada interaksi antara nasabah dan marketing atau agen-agen yang lainnya.⁶⁹

Dan juga penjelasan dari Bu Linda sendiri adalah waktu di awal nasabah ingin bergabung di asuransi takaful ini mereka sudah diberi penjelasan mengenai produk yang ingin diambil, dan saat mengisi formulir permohonan nasabah diberikan waktu untuk membaca dan bertanya kepada marketing di kantor maupun bertanya kepada agen-agen kita di luar kantor, di polis itu ada masa tenggang, jadi setelah lewat empat belas hari masa kerja atau satu bulan polis berjalan kemudian polis bisa diterima oleh nasabah, kalau memang ada sesuatu yang nasabah rasa tidak setuju itu bisa dilaporkan atau dibatalkan langsung polisnya, kita bisa mengembalikan langsung uang nasabah, sedangkan dikasus Pak Adi ini polisnya sudah lama berjalan, itu artinya pak Adi tidak membaca polis dan ketentuan biaya-biaya nya dan tidak paham dari awal akad.

Selanjutnya penulis bertanya kepada Bu Linda, berdasarkan Pernyataan pak Adi yang merasa takaful tidak amanah mengenai pengelolaan dana itu seperti apa?

Jawaban Bu Linda adalah:

Tentang pengelolaan dana, takaful sendiri memang dari awal sudah transparan kepada nasabah mengenai pengelolaan dana nasabah, terus ada juga dana *tabarru'* nya, dan administrasi. Biaya pengelolaan ini pertahun kalau di produk investasi, mulai dari tahun pertama itu delapan puluh persen, kedua lima puluh persen, tahun ketiga dua puluh lima persen, dan tahun keempat lima belas persen, jadi kalau dia tidak paham tentang biaya itu dia tidak akan tahu uangnya kemana, pengelolaannya seperti apa, terus dana *tabbaru'* juga diambil perbulannya, administrasi dimulai ditahun kedua, nah apalagi kalau misal investasi lagi turun otomatis sangat anjlok, kalau nasabah punya wawasan mengenai investasi dan saham insyaaAllah tidak akan terjadi salah paham, makanya nasabah harus aktif di sini, lebih banyak wawasan mengenai perkembangan saham dan investasi. Kita juga memberikan penjelasan bahwasanya kalau di produk investasi ini pihak asuransi mengikuti perkembangan saham yang ada secara global, jadi di produk investasi ini sendiri sebenarnya ada resiko yang akan nasabah hadapi, nasabah harus lebih aktif di sini, harus mempunyai wawasan mengenai investasi jadi dia tidak hanya berfikir mengenai untung tapi juga

⁶⁹ Linda Hariyanti, Marketing, Wawancara. Pada tanggal 15 November 2019

resiko, kalau misal investasi lagi turun dia harus tahu resiko apa yang akan dialami.⁷⁰

Saham lagi lemah dengan biaya pengelolaan yang masih tinggi apalagi pak Adi masih beberapa tahun berjalan, dan misal pak Adi masih di tahun ketiga sedangkan biaya pengelolaan di tahun ke empat dia sudah ingin tutup otomatis tidak untung, dia baru tiga tahun bergabung sedangkan biaya pengelolaan di tahun keempat. Jadi sebagai nasabah harus bisa membaca kesempatan, perkembangan saham dan paham akan investasi. Kapan dia harus mengambil kapan dia harus menunggu saham stabil atau naik agar bisa menyedikitkan resiko yang ada.

Di investasi sendiri atau nama produknya Takafulink Salam apakah dijelaskan untuk jenis-jenis produk investasinya dan resiko kepada nasabah

jawaban bu Linda adalah :

Jelas iya, di awala itu baik dari bagian Marketing atau dari agen-agen sendiri pasti menjelaskan mengenai produk Asuransi Takaful kemudian dilihat nasabah tertarik pada produk apa. Kalau nasabah tertarik kepada produk investasi di Takafulink Salam maka akan dijelaskan lebih rinci lagi mengenai investasi Takafulink Salam, lalu jenis-jenis investasinya ada apa aja misal ada jenis investasi Istiqomah, Ahsan, Mizan dan Alia itu semua dijelaskan, dan resiko yang berbeda-beda yang di hadapi di setiap jenis investasi kepada nasabah serta tidak lupa menjelaskan mengenai mekanisme pengelolaan dana investasi itu sendiri.

Disini penulis meminta penjelasan kepada Bu Linda sedikit mengenai produk investasi ini sendiri

Penjelasan Bu Linda adalah :

Investasi takaful ini sendiri ada beberapa saham yang megang, ada Syarikat Takaful Malaysia Bhd, Islamic Development Bank (IDB), PT. Permodalan Nasional Madani (Persero), PT. Bank Muamalat Indonesia, PT. Kaya Abadi Bangsa, Koperasi Karyawan Takaful, dan juga ada Pengusaha Muslim, nah kalau produk Investasi ini sendiri bayaran untuk preminya sekitar tiga ratus ribu perbulannya, untuk sistem pengelolaannya, untuk biaya pengelolaan diambil pertahun tiga ratus ribu itu dalam jangka waktu empat tahun. Dan memang nasabah dalam produk investasi ini harus lebih aktif dan berwawasan tentang investasi juga tentang perkembangan saham yang ada

⁷⁰ Linda Hariyanti, Marketing, Wawancara. Pada tanggal 15 November 2019

secara global. Kalau misalnya tahun ini dia masuk sebagai nasabah di asuransi takaful dengan produk investasi dan tahun depan memutuskan untuk klaim maka sangat memungkinkan dana yang cair itu tidak sesuai dengan perkiraannya di awal karena kita tidak bisa memprediksi saham lagi naik atau turun dan juga perkembangan investasi pertahunnya seperti apa, makanya nasabah harus paham mengenai perkembangan saham agar mendapatkan keuntungan yang stabil

Bisa jadi di kasus Pak Adi ini dia klaim saat saham lagi turun dan perkembangan investasi lagi anjlok makanya saat pencairan tidak sesuai dengan perkiraannya di awal karena dia klaim sebelum waktu investasi itu berkembang. Jadi intinya nasabah harus benar-benar paham dengan cara utamanya produk investasi di Asuransi Takaful ini sendiri.⁷¹ Kita tidak mengetahui kedepannya seperti apa karena yang memegang bukan kita yang tahu saham juga bukan kita itu semua kesadaran dari nasabah itu sendiri, jadi kita hanya membangun penjelasan, pemahaman terhadap resiko yang ada, kalo investasi anjlok seperti ini loh, mereka harus mengecek siklus saham di website nya dan harus tahu berapa saham yang aktif memegang investasi itu, karena pada dasarnya orang Indonesia apalagi Bengkulu keingin tahuan nya mengenai saham sangat minim yang mereka pahami adalah tentang untungnya saja sejauh ini yang saya amati. Jadi memang harus ada pemahaman khusus dari nasabah tapi memang ada penjelasan juga dari agen. Saat nasabah mengisi formulir semua tertera disana tentang produk, pengelolaan dan sebagainya, jadi nasabah diberi waktu membaca, memahami dan bertanya kepada agen yang bersangkutan jika ada yang tidak mereka pahami kita sangat terbuka dan transparan, kalau sudah paham langsung nasabah tanda tangan, dan ada ilustrasi lagi yang diberikan tentang perkembangan investasi dan uangnya ke depan ada berapa untuk dikelola ini akan dijelaskan oleh marketing atau agen-agen yang bersangkutan jadi barulah kita dapat tanda tangan nasabah itu, menunggu nasabah benar-benar memahami. Kalau kasus Pak Adi ini dia tidak bertanya kalau ada beberapa hal yang kurang dipahami itulah menyebabkan kesalahan pemahaman saat klaim dan sebagainya, karena dari awal ternyata dia tidak paham.⁷²

Selanjutnya setelah penulis melakukan wawancara kepada Bapak Adi sebagai nasabah dan bagian Marketing yaitu Bu Linda, lalu penulis beralih mewawancarai Direktur PT. Asuransi Takaful, penulis mengajukan pertanyaan kepada Bapak Arif Sudibyo mengenai penjelasannya tentang kasus Bapak Adi

⁷¹ Linda Hariyanti, Marketing, Wawancara. Pada tanggal 15 November 2019

⁷² Linda Hariyanti, Marketing, Wawancara. Pada tanggal 15 November 2019

Jawaban Pak Arif yaitu:

Saya selalu melihat dan memantau nasabah, juga memantau tentang pengelolaan dana, pencairan klaim dan lain sebagainya, karna di Asuransi Takaful ini sendiri saya juga ikut turun dalam perkembangannya, jadi di Asuransi Takaful kita sangat transparan kepada nasabah apalagi mengenai pengelolaan dana, itu juga yang ditekankan oleh pihak OJK dan disini jika ada nasabah yang ingin bergabung maka kami dari asuransi akan menjelaskan terlebih dahulu tentang produk, tentang resiko, tentang keuntungan dan lain sebagainya, kami juga sangat memberikan waktu kepada nasabah untuk bertanya apapun mengenai asuransi dan produknya sangat tidak kami batasi, dan juga kami setiap berdiskusi dengan nasabah baik di kantor maupun diluar kantor akan menjelaskan kembali mengenai produk yang takaful punya, jadi untuk penjelasan tentang produk, pengelolaan dan penjelasan lainnya seputar asuransi di awal nasabah ingin bergabung dan sampai premi nasabah sudah berjalan pun kami tetap menjelaskan agar nasabah paham dan sekarang tergantung nasabahnya bagaimana menanggapi dan berusaha memahami sampai disitu.⁷³

Kemudian penulis bertanya kembali, bagaimana tentang pengelolaan dana Investasi, apakah ada laporan dari pihak asuransi sendiri.

Jawaban Pak Arif adalah:

Untuk pengelolaan Dana kami sangat transparan, ada laporannya, laporannya ada di koran bisnis Indonesia setiap hari Senin dan Kamis, dan ada juga tentang perkembangan saham di www.takaful.co.id bisa langsung dilihat dan di akses, Nasabah itu kadang maunya investasi ini seperti nabung, padahal investasi dan menabung itu berbeda. Kapan investasi itu selalu mendatangkan keuntungan dan kelancara. Kalau investasi yang sudah pasti untung dan lancar saja itu investasinya sama Allah sudah jelas ketetapanannya. Misal saya ilustrasikan tentang investasi, ada si A dan si B, si B titip uang ke si A untuk bisnis, bisnisnya bisnis laundry, kebetulan bisnisnya lagi maju, lagi berkembang, terus si A sibuk berinovasi kemudian tanpa disangka-sangka turun ini bisnis si A, si B complain sama si A, nah ini yang ga bisa dilakukan, saat lagi untung cengar-cengir saat lagi jatuh malah komplain, inilah namanya investasi bukan menabung. Kalau menabung itu misal si B kasih uang ke si A untuk nabung tiba-tiba uangnya berkurang nah itu wajar si B komplain, makanya saya bilang kadang nasabah ini inginnya investasi ini sama dengan nabung padahal mereka ini dua hal yang berbeda. Kalau investasi ya masukkan uang ke Takaful, Takaful kasih laporan pengelolaan nya lalu nasabah memantau

⁷³ Arif Sudiby, Direktur, Wawancara pada tanggal 16 November 2019

juga tentang investasinya turun naik nasabah pasti tahu, nasabah yang belum tahu tentang saham pun kita di Takaful memberikan informasi dan penjelasan tapi berbeda halnya jika memang dari nasabah tidak bertanya sama sekali, dari pihak Takaful tidak bisa melihat secara matanya manusia ini nasabah paham tidak, mau mengembangkan investasinya atau tidak, tapi dari Takaful selalu memberikan penjelasan kepada nasabah tentang produk, pengelolaan dan edukasi saham tinggal dari individu nasabah itu sendiri sekarang, makanya kadang banyak yang salah paham mengenai produk investasi ini, rasa ingin tahu yang kurang dari nasabah dan niat yang tidak *full* yang menyebabkan mereka tidak mendapatkan apa yang mereka inginkan, kita lembaga hanya dapat mengarahkan, menjelaskan, memberikan wadah dan lain sebagainya tentang niat dan kesungguhan itu datangnya dari diri nasabah itu sendiri.

Investasi itu mengikuti perkembangan saham, kalau ingin aman maka baca perkembangan saham dan kesempatan juga harus menunggu klaim saat perkembangan investasi memang sudah waktunya, dan paling penting punya pemahaman dan rasa ingin tahu tentang investasi juga saham agar tidak salah paham yang dapat merugikan nasabah itu sendiri juga merugikan asuransinya.⁷⁴

Lalu bagaimana dengan mekanisme pengelolaan dana investasi itu sendiri yang mana pertanyaan ini penulis ajukan kepada Bapak Arif, penjelasan pak Arif adalah:

“Jadi untuk mekanisme pengelolaan dana investasi itu sendiri adalah nasabah datang untuk bergabung menjadi nasabah Takaful, kemudian dijelaskan oleh bagian Marketing dan agen-agen Takaful mengenai investasi, produk, pengelolaannya dan nanti Takaful memberikan pilihan kepada nasabah mau investasi jenis apa, mau pilih investasi jenis produk Istiqomah, Ahsan, Mizan atau Alia. Tentunya juga di jelaskan resiko dari keempat jenis produk investasi dari Takafulink Salam, jadi benar-benar diarahkan dan semua keputusan tetap ditangan nasabah untuk menentukan kesanggupan jenis produk investasi mana yang bisa nasabah ambil, dan untuk mekanisme pengelolaannya sendiri saya contohkan si A mengambil produk Asuransi Takaful yang Takafulink Salam maka dia mengambil premi yang tiga ratus ribu perbulannya dimana biaya pengelolaannya ada hingga tahun ke empat, jadi di tahun pertama itu untuk biaya pengelolaannya delapan puluh persen, kemudian di tahun ke dua itu lima puluh persen, tahun ketiga dua puluh lima persen dan di tahun keempat itu lima belas persen, nah kemudian masuk ke tahun ke lima maka kembali ke nol persen dalam artian di tahun kelima ini sudah bebas dari biaya

⁷⁴ Arif Sudiby, Direktur, Wawancara pada tanggal 16 November 2019

pengelolaan hanya saja nanti premi tiga ratus ribu yang dibayarkan itu akan dikenakan biaya administrasi dan tabbaru' saja dan bebas dari biaya pengelolaan. Jadi intinya biaya pengelolaan itu ada sampai tahun ke empat, lalu saya jelaskan kembali misal si A bayar premi tiga ratus ribu per bulannya maka akan dibagi menjadi dua, dua ratus ribu di bagian kontribusi dasar dimana kontribusi dasar ini disitulah adanya biaya pengelolaan, administrasinya, *tabbaru'* dan lain-lain. Kemudian seratus ribunya masuk ke bagian *Top Up* atau untuk perkembangan dana investasinya, jadi jika nasabah memiliki uang lebih senilai katakanlah satu juta rupiah dan si nasabah ingin memasukan ke dalam *Top Up* untuk perkembangan sahamnya maka sangat bagus dan memungkinkan keuntungan yang didapat juga besar karna si nasabah sudah menambahkan uang senilai satu juta rupiah per bulannya jadi totalnya satu juta seratus, hal ini jika nasabah mampu melakukannya rutin per bulan maka perkembangan investasinya bagus, tapi jika nasabah hanya *Top Up* seratus ribu saja maka itu juga akan membantu perkembangan investasinya hanya saja nominalnya tidak besar atau pengoptimalan investasinya yang tidak terlalu signifikan. Kemudian untuk perkembangan saham, investasi dan sebagainya itu bisa di cek di website resmi takaful www.takaful.co.id dan bisa juga kunjungi laporannya di Koran Bisnis Indonesia, dan kalau nasabah ingin bertanya seputar produk dari takaful sangat memberikan akses dan waktu untuk nasabah menggali informasi lebih jauh lagi, dan juga tentunya harus kesadaran dari nasabah sendiri untuk mempunyai keinginan mencari informasi lebih jauh lagi karena produk investasi ini sendiri jika ulet dalam perkembangannya dan paham akan resiko yang di hadapi maka semua akan lancar dan mendapat keuntungan, jadi jangan hanya memikirkan keuntungan saja tanpa berusaha mengoptimalkan investasi, mengembangkan investasinya sendiri dan berbekal ilmu saham juga investasi sendiri. Ini satu produk yang kalau untung, untuk sekali tapi jika tidak maka akan merugi, biasanya orang yang mengambil produk investasi ini sudah siap dengan resiko dan tidak hanya untuk yang dia pikirkan tapi bagaimana cara seseorang itu mengembangkan investasinya dengan bagus untuk di tuai di masa yang akan datang.

Dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah, marketing dan direktur pada PT. Asuransi Takaful Cabang Bengkulu, maka selanjutnya peneliti melakukan analisis terhadap hasil penelitian. Hasil penelitian pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi pada PT. Asuransi Takaful ini meliputi, pemahaman dan pengelolaan dana.

B. Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa nasabah belum sepenuhnya paham dengan produk yang diambil yaitu produk investasi ini sendiri, nasabah paham akan produk jika memang merasa bahwa Asuransi Takaful amanah dan tidak adanya hambatan dalam berinvestasi, dari pihak asuransi sendiri sudah menjalankan kewajibannya dalam menjelaskan, memperkenalkan, mengedukasi secara terperinci kepada nasabah, hanya saja nasabah yang masih memiliki pemikiran tentang keuntungan semata dan belum mempunyai kesadaran betapa pentingnya pemahaman sebelum terjun dalam sebuah produk investasi. Di awal nasabah bergabung sudah diberikan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis misalnya di formulir pendaftaran. Kesalahpahaman yang terjadi pada nasabah terhadap pihak asuransi itu kebanyakan karena kurangnya pemahaman yang mendalam dari diri pribadi nasabah itu sendiri, dan di produk investasi ini memang ada resiko yang akan dihadapi nasabah.

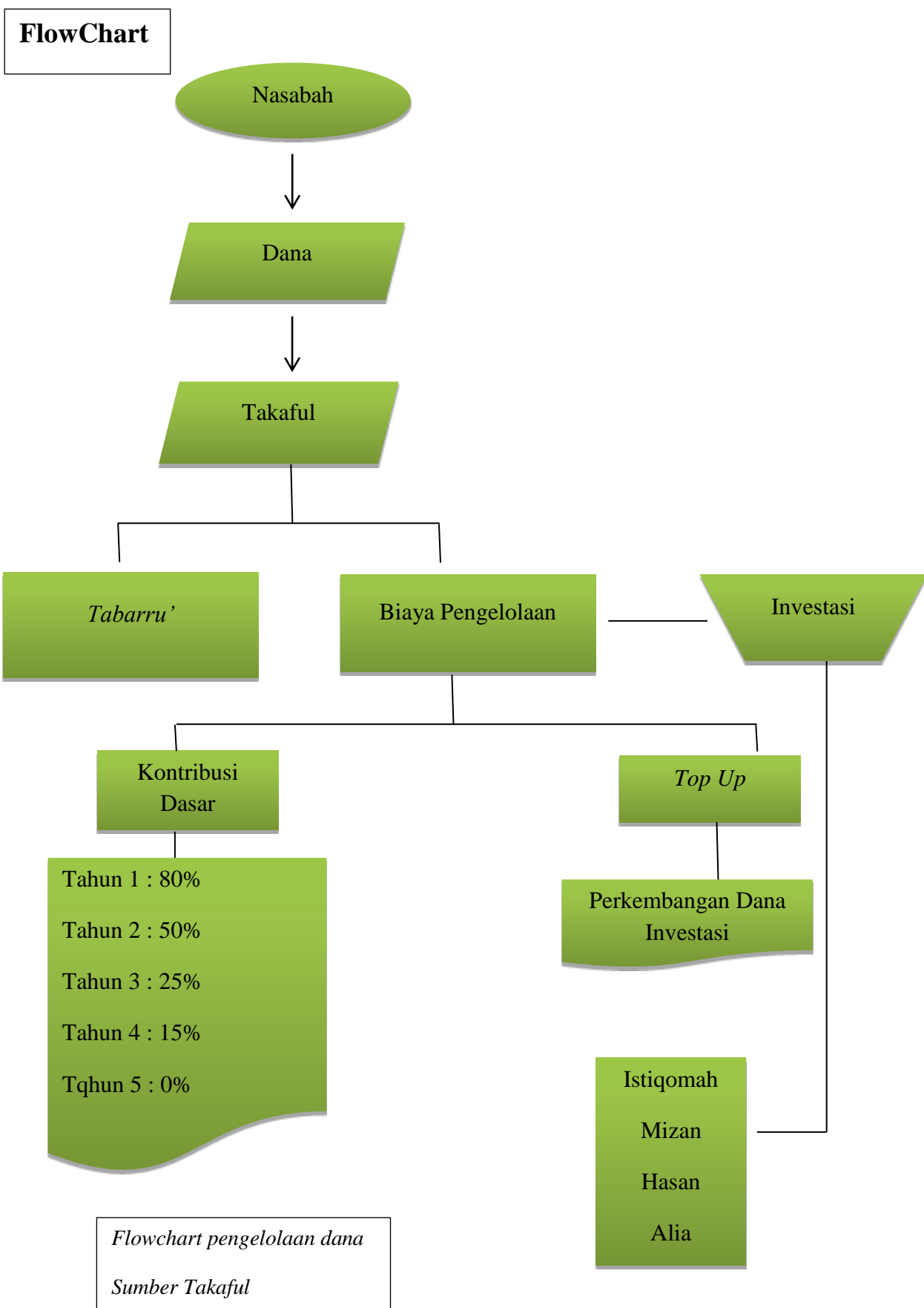
Pemahaman memiliki arti sendiri dimana pemahaman yang sesungguhnya adalah ketika nasabah mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, mengerti tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Kalau dikaitkan dengan Pak Adi, maka Pak Adi hanya paham sampai pada tingkat menerjemahkan belum sampai pada tingkat menafsirkan serta mengekstrapolasi sebuah penjelasan. Contoh kasusnya pada Pak Adi sendiri yang memperkirakan klaimnya sebesar tiga puluh juta rupiah tapi

yang diterima hanya dua belas juta rupiah saja, dan Pak Adi klaim sebelum masanya, sebelum investasinya berkembang, dan tidak melihat perkembangan saham saat itu lagi naik atau malah mengalami penurunan, tidak membaca kesempatan dan kapan harus menunggu waktu yang tepat untuk klaim, kalau sudah seperti ini penyaluran kesalahan jika nasabah tidak merasa puas si asuransi yang akan disalahkan padahal seharusnya nasabah harus banyak membenahi diri dalam hal pemahaman, ini bisa merugikan citra nya asuransi sendiri. Maka disini nasabah belum paham sepenuhnya, bisa menerjemahkan tapi tidak dengan menafsirkan dan mengekstrapolasi maka belum dapat dikatakan paham. Dalam hal pemahaman itu mempunyai tingkatan-tingkatan sampai benar-benar seseorang itu paham, ada tahap menerjemahkan, lalu menafsirkan dan trakhir tahap mengekstrapolasi, kalau nasabah hanya sampai pada tahap menerjemahkan sedangkan tidak dapat menafsirkan dan mengekstrapolasi maka itu belum bisa dikatakan seorang nasabah paham akan sebuah penjelasan.

Kemudian masuk ke pengelolaan dana, Pengelolaan dana adalah *funds management* yaitu pengelolaan dana sendiri dan dana eksternal yang diperoleh dari lembaga lain dengan tujuan untuk memaksimalkan keuntungan dengan tetap memelihara kecukupan likuiditas dan keamanan dalam melakukan investasi. Sedangkan kalau dana investasi itu sendiri adalah sarana dalam menempatkan dana untuk tujuan memperoleh keuntungan pada masa yang akan datang. Pengelolaan dana ini harus dilakukan secara transparan agar nasabah merasa puas dalam berinvestasi dan pihak asuransi sudah transparan dalam hal pengelolaan dana investasi ini sendiri, terbuka dan dapat diakses kapan pun, sangat

mempermudah nasabah dalam hal memantau dana investasinya, karena sudah ada laporannya baik di koran bisnis Indonesia atau melalui website takaful sendiri di www.takaful.ac.id, kembalikan kepada nasabah yang harus mengevaluasi pemahamannya, dalam investasi jika ingin mendapatkan keuntungan yang optimal maka harus sadar betapa pentingnya melihat perkembangan saham, agar semua jelas bagaimana pengelolaan dana di investasi ini, dengan banyak bertanya kepada Marketing atau agen-agen bersangkutan juga bisa menjadi solusi yang baik agar nasabah selalu menambah wawasan mengenai saham dan investasi sendiri sehingga berinvestasi menjadi nyaman, lancar dan transparan juga amanah. Jika seseorang mengambil keputusan untuk berinvestasi maka harus siap dengan resiko, sigap dengan perkembangan saham dan investasi kita sendiri, haus akan pengetahuan di bidang investasi agar nyaman berinvestasi, puas dengan hasil yang didapat dan tidak merugikan siapapun baik itu diri sendiri atau pihak asuransi, karena nanti dari pemahaman yang tepat menimbulkan kepuasan akan amanah dan kelayakan terhadap asuransi serta memberikan citra yang baik sesuai dengan kinerja dari asuransi, jadi ini kunci sukses dalam berinvestasi. Kemudian untuk mekanisme pengelolaan dana investasi itu sendiri adalah misal ada nasabah A ingin membayar premi sebesar tiga ratus ribu rupiah maka uangnya akan dibagi menjadi dua bagian, bagian pertama itu untuk kontribusi dasar dimana disana sudah dipotong untuk biaya pengelolaannya, *tabbaru'*, administrasi dan lain sebagainya di ambil dua ratus ribu rupiah, lalu seratus ribu rupiah di bagian kedua yaitu *Top Up*, jadi *Top Up* ini untuk perkembangan dana investasinya, jika nasabah memiliki uang senilai satu juta rupiah bahkan mungkin dua juta atau tiga

juta rupiah dan si nasabah ingin memasukannya kedalam *Top Up* maka itu semakin bagus menambahkan dari seratus ribu rupiah dari pembayaran premi tadi dibagian kedua tujuannya untuk mengoptimalkan investasinya agar perkembangannya semakin signifikan, tapi jika nasabah hanya mampu *Top Up* di seratus ribu rupiah saja maka itu tidak menjadi masalah, investasinya akan tetap berjalan dan berkembang hanya saja kurang signifikan dalam perkembangannya. Sedangkan untuk biaya pengelolaan itu ada sampai tahun keempat, dimana di tahun pertama itu biaya pengelolaan yang akan diambil dari premi itu sebesar delapan puluh persen, di tahun kedua itu lima puluh persen, di tahun ketiga itu dua puluh lima persen dan di tahun keempat itu lima belas persen, di tahun kelima sudah bebas biaya pengelolaan hanya saja nanti premi dipotong untuk biaya *tabarru'* dan administrasi dimana administrasi ini dilakukan dua tahun sekali.



BAB V

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah penulis uraikan dari bab-bab sebelumnya, maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelolaan dana investasi pada PT. Asuransi Takaful dilakukan dengan mekanisme yang sudah dijelaskan terlebih dahulu kepada calon nasabah. Dimana uang yang sudah nasabah berikan akan dikelola sesuai dengan pilihan tawaran jenis investasinya yaitu ada jenis investasi Istiqomah, Ahsan, Mizan dan Alia dengan tingkatan resiko yang berbeda-beda.
2. Pemahaman nasabah terhadap pengelolaan dana investasi pada PT. Asuransi Takaful hanya sebatas mampu menerjemahkan belum sampai pada tingkat menafsirkan dan mengekstrapolasi penjelasan seseorang, hal ini ditunjukkan dengan kesalahpahaman saat nasabah melakukan klaim, nasabah memperkirakan di awal tiga puluh juta tapi nyatanya saat klaim hanya dua belas juta rupiah saja, disini terlihat ketidakpahaman nasabah tentang produk dan cara pengelolaannya serta pengetahuan di bidang saham dan investasi

B. Saran

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak sebagai masukan yang bermanfaat untuk memudahkan agar nasabah lebih tahu kenapa sering terjadi kesalahpahaman

karena itu datang dari ketidak pahaman nasabah dan rasa ingin tahu yang tidak tinggi dalam produk investasi yang nasabah ambil.

1. Bagi nasabah yang tidak memahami bagaimana produk investasi maka baiknya bertanya dan menambah wawasan akan saham juga investasi untuk menjadi pilihan jangka panjang dalam menentukan kebutuhan hidup mendatang yang tidak dapat diprediksi. Kemudian bagi nasabah yang paham tentang investasi maka baiknya selalu memantau perkembangan saham juga perkembangan investasi dan harus bisa membaca peluang untuk mendatangkan keuntungan bagi dirinya sendiri agar lebih optimal dan nyaman dalam berinvestasi.
2. Bagi asuransi takaful sendiri yang sudah memberikan penjelasan mengenai asuransi juga produk-produknya dari awal nasabah bergabung sampai premi nasabah berjalan, mungkin bisa melakukan pendekatan yang matang lagi kepada nasabah atau bisa selalu memberikan laporan tersendiri dari pihak asuransi tentang pengelolaan dana meskipun pada dasarnya nasabah sudah bisa cek sendiri di websitenya takaful, agar semua berjalan dengan lancar dan memberikan keuntungan bagi asuransi itu sendiri dalam pengoptimalan kinerja dan membantu asuransi memberikan pemahaman yang lebih intensif kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, dkk, *Hukum Asuransi Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika offset. 2016.
- Dewi, Dora Kusuma. *Studi Terhadap Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) Pada Pt. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. 2010.
- Darmiyati, Zuchdi. *Strategi Meningkatkan Kemampuan Membaca*. Yogyakarta: UNY Press. 2008.
- Hilaliyah, Nuril. *Aplikasi Asuransi Takaful Dana Pendidikan Dalam Perspektif Syariah (Studi Kasus pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Malang)*. Skripsi UIN Malang. 2008.
- Herlianto, Didit. *Manajemen Investasi plus Jurus Mendeteksi Investasi Bodong*. Yogyakarta : Gosyen Publishing. 2013.
- Hilaliyah, Nuril. *Aplikasi Asuransi Takaful Dana Pendidikan Dalam Perspektif Syariah (studi kasus pada pt asuransi takaful keluarga cabang malang)*. Skripsi UIN Malang. 2008.
- Indrawana Rully., Poppy Yaniawati. *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran Untuk Manajemen , Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama. 2014.
- Nasution Mustafa Edwin, *Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenamedia Group. 2016.
- M. Zainudin, Kiagus. ” *Majalah Edukasi Konsumen*,” Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Edisi Desember 2014.
- Manan Abdul, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2012.
- Mujiono, Dimiyati. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 1999.
- Munawaroh, *Memahami Metode Penelitian*. Malang: Inti Media.

- Syakir Sula, Muhammad. *Asuransi Syariah (Life And General) Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani. 2014.
- Satiti ,Novita Ratna. “Optimalisasi Portofolio Investasi Dana Pensiun Universitas Muhammadiyah Malang,” *Jurnal Manajemen Bisnis*. Volume.3. Nomor 5, Edisi April 2013.
- Suripto Teguh, “Analisis Penerapan Syariah Dalam Asuransi,” *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Volume. VII. Nomor 2, Edisi Desember 2017.
- Susanti, Susi. “*Penerapan Strategi Promosi Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah*.” Skripsi IAIN Bengkulu. 2018.
- Sugeng Haryadi, “Analisis Pengelolaan Asuransi Takaful Pembiayaan,” *Jurnal Febi UINSBY*, Volume. II. Nomor 1, Edisi Desember 2017.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Suharsimi Arikunto, *Pengelolaan Materiil*. Jakarta: Prima Karya. 2000.
- Patriani, Natasha Gena. *Analisis Pengelolaan Dana Investasi Asuransi Jiwa Syariah Dan Konvensional Serta Perlakuannya Terhadap Hasil Investasi Yang Diperoleh (Studi Kasus PT Asuransi Jiwa XYZ)*. Skripsi: Universitas Indonesia. 2012.
- Ramadhan, Ikromullah. *Pemahaman Masyarakat Pedesaan Terhadap Asuransi Syariah (Studi Dan Analisis Pada Desa Dukupuntang Kecamatan Dukupuntang Kabupaten Cirebon)*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2015.
- Sudjana, Nana. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 1995.
- Sule, Erni Tisnawati. *Pengantar Manajemen, Cet 1*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2005.
- Sunariyah, *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN. 2003.

Santori Djam'an., Aan Komariah, *metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2014.

Kusnadi, Muhammad Putra. *Sistem Upah Agen Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Bengkulu Ditinjau dari Ekonomi Islam*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. 2017.

www.finansialku.com/risiko-dari-investasi/, pada hari Minggu, tanggal 22 Desember 2019, Pukul 18:00 WIB.

<https://takaful.co.id/profil-perusahaan/>, Profile Perusahaan, pada hari Minggu, 13 Oktober 2019, Pukul 22:00 WIB.

<https://edyutomo.com/pengertian-apa-itu-dana-investasi-prudential/>, pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019, Pukul 10:00 WIB.