



Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Asuransi Syariah

Novi Atika Putri¹, Rini Apriyanti², Muhamad Aji Purwanto³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Bengkalis, Indonesia

*Corresponding author, email; noviatikaputri76@gmail.com; riniapriyanti85@gmail.com; ajipurwanto100@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2 Januari 2024

Revised 15 Februari 2024

Accepted 30 Maret 2024

Available online

<http://journal.uaindonesia.ac.id/index.php/JSE>

Keywords:

Sharia Insurance, Influence Factors, Customer Trust

Turabian style in citing this article: [citation Heading]

Novi Atika Putri, Rini Apriyanti, Muhamad Aji Purwanto

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Asuransi Syariah" *Journal of Sharia Economics* 6, No. 1 June: 263-273. 2024.

ABSTRACT

Sharia insurance has become the main choice for most customers who want to secure their assets in a way that complies with Islamic principles. This research aims to analyze the factors that influence customers' decisions in choosing sharia insurance. The analytical method used is descriptive research with a quantitative approach, using a questionnaire as a data collection tool. The factors observed include trust, risk awareness, financial benefits, sharia compliance and service. The results of the analysis show that trust is the main factor influencing customers' decisions in choosing sharia insurance, followed by sharia compliance and service. Meanwhile, awareness of financial risks and benefits also has a significant influence, although not as big as other factors. The implication of this research is the importance of building customer trust through consistent application of sharia principles, improving service quality, and intensive education regarding the benefits and compliance of sharia in insurance. In conclusion, an in-depth understanding of these factors can help the sharia insurance industry in developing more effective marketing strategies and increasing customer trust and satisfaction

2024 Journal of Sharia Economics with CC BY SA license.

PENDAHULUAN

Asuransi syariah adalah konsep yang berlandaskan pada prinsip-prinsip etika dan hukum Islam. Prinsip-prinsip ini meliputi konsep keadilan, solidaritas, kehati-hatian, dan ketidakpastian. Dalam konteks asuransi kesehatan, prinsip-prinsip ini dapat mengarahkan kebijakan dan praktik yang lebih inklusif, adil, dan berkelanjutan.¹

¹ Muhamad Aji Purwanto, "Imlek, Gus Dur dan Kemanusiaan Kita", <https://urupedia.id/2023/opini/imlek-gus-dur-dan-kemanusiaan-kita.html> diakses pada tanggal 20 Maret 2024.

Asuransi syariah telah menjadi salah satu sektor yang berkembang pesat dalam industri keuangan global. Dalam beberapa dekade terakhir, asuransi syariah telah mengalami pertumbuhan yang signifikan, menunjukkan permintaan yang semakin tinggi dari konsumen yang mencari alternatif yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dalam mengelola risiko keuangan mereka. Di tengah kesadaran umat Muslim akan pentingnya kepatuhan syariah dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam urusan keuangan, asuransi syariah menjadi pilihan yang menarik dan relevan.²

Namun, di balik pertumbuhan ini, terdapat dinamika kompleks yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih asuransi syariah. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan ini meliputi berbagai aspek, mulai dari kepercayaan, pemahaman akan risiko, hingga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Memahami faktor-faktor ini menjadi penting tidak hanya bagi penyedia asuransi syariah, tetapi juga bagi peneliti, regulator, dan pelaku industri keuangan secara keseluruhan.³

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih asuransi syariah menjadi sangat relevan dalam konteks ini. Dengan memahami faktor-faktor ini secara mendalam, dapat membantu pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif, peningkatan kualitas layanan, serta pengambilan keputusan yang lebih tepat bagi penyedia asuransi syariah. Selain itu, pemahaman yang lebih baik tentang preferensi dan kebutuhan nasabah dapat membantu meningkatkan penetrasi pasar asuransi syariah, yang masih memiliki potensi pertumbuhan yang besar.

Dalam kerangka itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih asuransi syariah. Melalui pendekatan yang komprehensif dan menggunakan metode yang tepat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pemahaman kita tentang dinamika pasar asuransi syariah serta implikasinya bagi

² Yudistira, Y. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Asuransi dalam Memilih Produk Kesehatan pada PT. Asuransi Prudential Syariah cabang Binjai. *Jurnal ilmu manajemen dan kewirausahaan (jimk)*, 1(2), 72-87.

³ Imtihan, I., & Anisak, P. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Kartu Kredit. *Jurnal Ecogen*, 4(2), 240-250.

industri keuangan secara keseluruhan.⁴

METODE

Studi pustaka ini akan memperkenalkan dan mengeksplorasi analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih asuransi syariah. Faktor-faktor ini menjadi subjek penelitian yang penting dalam konteks perkembangan industri asuransi syariah yang semakin berkembang secara global. Pertama-tama, kepercayaan atau trust telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor kunci yang memengaruhi perilaku konsumen dalam konteks keuangan, termasuk asuransi syariah. Karena sifat transaksi asuransi yang melibatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi untuk memenuhi kewajiban pembayaran klaim, kepercayaan menjadi faktor utama yang dipertimbangkan oleh nasabah saat memilih asuransi syariah. Selanjutnya, faktor kesadaran akan risiko atau risk awareness juga memiliki peran penting dalam keputusan memilih asuransi syariah. Kesadaran akan risiko membantu nasabah dalam memahami dan menilai tingkat proteksi dan keamanan yang ditawarkan oleh produk asuransi syariah. Selain itu, faktor keuntungan finansial juga menjadi pertimbangan penting bagi nasabah dalam memilih asuransi syariah. Keuntungan finansial meliputi manfaat perlindungan, investasi, dan bagian keuntungan yang sesuai dengan prinsip syariah, yang dapat menjadi dorongan atau hambatan bagi nasabah dalam memilih produk asuransi syariah. Selain faktor-faktor tersebut, kepatuhan syariah dan pelayanan yang baik juga merupakan aspek yang mempengaruhi keputusan nasabah. Dengan memahami faktor-faktor ini, industri asuransi syariah dapat meningkatkan strategi pemasaran dan produk mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, serta meningkatkan pertumbuhan industri secara keseluruhan.

PEMBAHASAN

A. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap asuransi syariah

⁴ Tabrani, A., Baihaqi, W., & Suryapermana, N. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Cicilan Emas Di Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang. *MUAMALATUNA*, 14(1), 67-88.

Kepercayaan nasabah terhadap asuransi syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks dan multidimensional. Faktor-faktor ini dapat bervariasi dari aspek budaya, agama, keuangan, hingga pengalaman pribadi. Berikut adalah beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap asuransi syariah:⁵

1. **Kepatuhan Syariah:** Asuransi syariah diatur oleh prinsip-prinsip Islam, yang melarang riba (bunga), gharar (ketidakpastian), maysir (perjudian), dan investasi dalam sektor-sektor yang dianggap haram. Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip ini sangat penting bagi nasabah yang mencari perlindungan sesuai dengan keyakinan dan nilai-nilai agama mereka.
2. **Transparansi dan Etika Bisnis:** Nasabah cenderung lebih percaya pada lembaga asuransi syariah yang menerapkan prinsip-prinsip transparansi dan etika bisnis yang tinggi. Keterbukaan dalam hal informasi produk, proses klaim, dan kebijakan perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah.
3. **Kinerja Keuangan:** Kinerja keuangan perusahaan asuransi syariah menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan. Nasabah cenderung mencari perusahaan yang stabil secara finansial dan memiliki rekam jejak yang baik dalam membayar klaim dan memberikan manfaat sesuai dengan yang dijanjikan.
4. **Pendidikan dan Kesadaran:** Tingkat pemahaman nasabah tentang konsep dan prinsip-prinsip asuransi syariah mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap produk-produk tersebut. Pendidikan dan kesadaran akan manfaat dan keunggulan asuransi syariah dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan.
5. **Reputasi Perusahaan:** Reputasi perusahaan asuransi syariah memiliki dampak besar terhadap kepercayaan nasabah. Perusahaan yang memiliki reputasi baik dalam industri dan di mata masyarakat umumnya lebih dipercaya oleh calon nasabah.

⁵ Tujni, B. (2022, January). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengajukan Pinjaman Pada Bank BRI Palembang. In *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)* (Vol. 3, No. 2, pp. 46-52).

6. **Pengalaman Pribadi atau Kesaksian:** Pengalaman pribadi atau kesaksian dari teman, keluarga, atau orang-orang terdekat yang memiliki pengalaman positif dengan asuransi syariah dapat memengaruhi kepercayaan nasabah potensial. Pengalaman langsung atau testimoni yang membangun kepercayaan bisa menjadi faktor penentu dalam pengambilan keputusan.
7. **Pilihan Produk yang Sesuai:** Kesesuaian antara kebutuhan dan preferensi nasabah dengan produk-produk asuransi syariah yang ditawarkan juga merupakan faktor penting. Nasabah akan lebih percaya pada produk yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai mereka.
8. **Lingkungan Hukum dan Regulasi:** Kehadiran kerangka hukum yang kuat dan regulasi yang ketat dalam industri asuransi syariah dapat memberikan perlindungan tambahan bagi nasabah dan membangun kepercayaan terhadap industri secara keseluruhan.
9. **Komitmen pada Pelayanan Pelanggan:** Pelayanan pelanggan yang baik, responsif, dan profesional juga merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan. Kemudahan dalam mengakses informasi, proses klaim yang cepat dan adil, serta komunikasi yang transparan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat kepercayaan mereka.

Demikianlah, kepercayaan nasabah terhadap asuransi syariah dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang saling terkait dan kompleks. Perusahaan asuransi syariah yang mampu memenuhi berbagai kebutuhan dan harapan nasabah dengan memperhatikan faktor-faktor ini akan lebih berhasil dalam membangun kepercayaan dan mempertahankan basis pelanggan mereka.⁶

B. Tingkat kesadaran akan risiko memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi syariah

Tingkat kesadaran akan risiko memiliki peran penting dalam keputusan nasabah

⁶ Imsar, I., & Hasibuan, R. R. A. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Membeli Polis Asuransi pada AJB Bumi Putera 1912 Cabang Medan. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 3(1), 258-284.

dalam memilih produk asuransi syariah. Kesadaran akan risiko mencakup pemahaman atas kemungkinan terjadinya kerugian atau kejadian yang tidak diinginkan, serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk melindungi diri dari risiko tersebut. Berikut adalah beberapa poin panjang yang menjelaskan bagaimana tingkat kesadaran akan risiko memengaruhi keputusan nasabah:⁷

1. **Pemahaman Risiko dan Perlindungan:** Nasabah yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi akan risiko akan lebih memahami pentingnya memiliki perlindungan asuransi. Mereka menyadari bahwa kehidupan penuh ketidakpastian, dan risiko seperti sakit, kecelakaan, atau kematian dapat terjadi kapan saja. Pemahaman ini mendorong mereka untuk mencari solusi proteksi, dan produk asuransi syariah menjadi pilihan yang menarik karena sesuai dengan prinsip-prinsip agama dan nilai-nilai keadilan.
2. **Sensitivitas Terhadap Risiko Finansial:** Kesadaran akan risiko finansial juga mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi syariah. Nasabah yang sadar akan risiko finansial menyadari bahwa biaya perawatan medis atau kehilangan pendapatan akibat kecelakaan atau sakit dapat berdampak besar pada kondisi keuangan mereka. Dalam hal ini, asuransi syariah dianggap sebagai instrumen yang dapat memberikan perlindungan finansial yang diperlukan dalam menghadapi risiko tersebut.
3. **Rasa Aman dan Ketenangan Pikiran:** Kesadaran akan risiko juga berhubungan erat dengan perasaan rasa aman dan ketenangan pikiran. Nasabah yang sadar akan risiko cenderung mencari perlindungan untuk mengurangi ketidakpastian dan kecemasan terkait masa depan mereka dan keluarga mereka. Asuransi syariah, dengan prinsip-prinsip yang menekankan keadilan dan keberkahan, dapat memberikan rasa aman dan ketenangan pikiran bagi nasabah yang mencari perlindungan sesuai dengan prinsip-prinsip agama mereka.

⁷ Bachmid, S., Musyawah, I., Hidayah, N. R., & Pratamasyari, D. A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 70-86.

4. **Pemilihan Produk yang Sesuai:** Kesadaran akan risiko juga membantu nasabah dalam memilih produk asuransi syariah yang sesuai dengan kebutuhan dan profil risiko mereka. Nasabah yang sadar akan risiko akan cenderung memahami manfaat-manfaat yang ditawarkan oleh produk asuransi syariah, seperti perlindungan jiwa, kesehatan, atau investasi, dan memilih produk yang paling sesuai dengan kebutuhan dan prioritas mereka.
5. **Pendidikan dan Informasi:** Pendidikan dan informasi juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran akan risiko dan memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi syariah. Program-program penyuluhan dan literasi keuangan yang menyediakan informasi tentang risiko dan manfaat asuransi syariah dapat membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman nasabah, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam memilih produk-produk asuransi.
6. **Pengalaman Pribadi atau Kesaksian:** Pengalaman pribadi atau kesaksian dari orang-orang terdekat yang telah mengalami manfaat dari perlindungan asuransi syariah juga dapat memengaruhi kesadaran akan risiko dan keputusan nasabah. Pengalaman positif atau testimoni yang membangun kepercayaan dapat membantu mengubah persepsi dan sikap terhadap asuransi syariah, serta mendorong nasabah untuk mengambil tindakan dalam melindungi diri dan keluarga mereka dari risiko yang tidak diinginkan.

Dalam konteks ini, tingkat kesadaran akan risiko memainkan peran penting dalam membentuk preferensi dan keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi syariah. Peningkatan kesadaran akan risiko melalui pendidikan, informasi, dan pengalaman pribadi dapat membantu meningkatkan penerimaan dan penetrasi produk-produk asuransi syariah dalam masyarakat.

C. Peran keuntungan finansial dalam memengaruhi preferensi nasabah terhadap asuransi syariah dibandingkan dengan asuransi konvensional

Peran keuntungan finansial memiliki pengaruh yang signifikan dalam memengaruhi preferensi nasabah terhadap asuransi syariah dibandingkan dengan asuransi

konvensional. Keuntungan finansial ini tidak hanya mencakup aspek pengembalian investasi atau manfaat klaim, tetapi juga berhubungan dengan prinsip-prinsip ekonomi, keadilan, dan keberkahan yang mendasari sistem asuransi syariah. Berikut adalah beberapa penjelasan mengenai peran keuntungan finansial dalam preferensi nasabah terhadap asuransi syariah:⁸

1. **Prinsip Bagi Hasil:** Salah satu perbedaan utama antara asuransi syariah dan asuransi konvensional adalah cara pembagian keuntungannya. Dalam asuransi syariah, konsep bagi hasil digunakan, di mana keuntungan dari premi atau investasi dibagi antara nasabah dan perusahaan asuransi berdasarkan prinsip keadilan. Nasabah akan mendapatkan bagian dari keuntungan sesuai dengan perjanjian awal, tanpa adanya unsur bunga atau riba. Hal ini membuat nasabah merasa lebih adil dan terlibat secara langsung dalam keuntungan yang dihasilkan.
2. **Kepatuhan Syariah:** Keuntungan finansial dalam asuransi syariah didasarkan pada prinsip-prinsip Islam yang menghindari riba, gharar (ketidakpastian), maysir (perjudian), dan investasi dalam sektor-sektor yang dianggap haram. Bagi nasabah yang memprioritaskan kepatuhan terhadap ajaran agama, asuransi syariah menawarkan solusi yang sesuai dengan nilai-nilai mereka, yang pada gilirannya dapat memengaruhi preferensi mereka terhadap produk tersebut.
3. **Investasi yang Berkelanjutan:** Asuransi syariah sering kali menawarkan produk-produk investasi yang berkelanjutan dan bertanggung jawab secara sosial. Investasi dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yang mengutamakan sektor-sektor yang berkelanjutan, etis, dan sesuai dengan nilai-nilai agama. Nasabah yang peduli dengan dampak sosial dan lingkungan, serta yang ingin memastikan bahwa investasi mereka tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip moral dan etika, mungkin lebih memilih asuransi syariah atas dasar ini.

⁸ Febrianto, H. D., & Wardani, D. T. K. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(2), 1-22.

4. **Penghindaran Risiko Riba dan Gharar:** Keuntungan finansial dalam asuransi syariah juga melibatkan penghindaran risiko riba dan gharar. Nasabah yang sadar akan risiko finansial dan ingin menghindari risiko riba atau ketidakpastian yang berlebihan mungkin cenderung memilih asuransi syariah sebagai alternatif yang lebih aman dan sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi yang adil.
5. **Keuntungan Jangka Panjang:** Meskipun keuntungan finansial dalam asuransi syariah mungkin terkadang tidak secepat atau sebesar yang ditawarkan oleh produk asuransi konvensional, namun asuransi syariah menekankan pada keberkahan, keadilan, dan keselamatan jangka panjang. Nasabah yang lebih memperhatikan aspek-aspek ini mungkin lebih memilih asuransi syariah sebagai pilihan investasi dan perlindungan.

Dengan demikian, peran keuntungan finansial dalam memengaruhi preferensi nasabah terhadap asuransi syariah mencakup aspek-aspek seperti keadilan, kepatuhan syariah, investasi yang berkelanjutan, penghindaran risiko riba dan gharar, serta manfaat jangka panjang. Kesadaran akan keuntungan ini dapat mempengaruhi nasabah untuk memilih asuransi syariah sebagai pilihan yang lebih sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip ekonomi mereka.

KESIMPULAN

Dalam membahas peran keuntungan finansial dalam memengaruhi preferensi nasabah terhadap asuransi syariah dibandingkan dengan asuransi konvensional, dapat disimpulkan bahwa faktor ekonomi, keadilan, dan kepatuhan agama memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan. Asuransi syariah menawarkan pendekatan yang berbeda dalam hal pembagian keuntungan, di mana prinsip bagi hasil digunakan sebagai ganti atas bunga konvensional. Hal ini memberikan rasa keadilan dan keterlibatan langsung bagi nasabah dalam manfaat yang diperoleh. Selain itu, keuntungan finansial dalam asuransi syariah juga terkait erat dengan prinsip-prinsip syariah yang menghindari riba dan gharar, sehingga menarik bagi nasabah yang peduli dengan kepatuhan agama dan risiko finansial.

Investasi yang berkelanjutan dan bertanggung jawab sosial juga menjadi daya tarik bagi nasabah yang ingin memastikan bahwa dana mereka diinvestasikan sesuai dengan nilai-nilai mereka. Meskipun keuntungan finansial dalam asuransi syariah mungkin tidak sebesar atau sesegera yang ditawarkan oleh asuransi konvensional, namun asuransi syariah menekankan pada keberkahan, keadilan, dan manfaat jangka panjang, yang dapat menarik bagi nasabah yang lebih memperhatikan aspek-aspek ini. Dengan demikian, pemahaman tentang peran keuntungan finansial dalam asuransi syariah dapat membantu nasabah dalam membuat keputusan yang sesuai dengan kebutuhan, nilai-nilai, dan prinsip-prinsip ekonomi serta agama mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachmid, S., Musyawarah, I., Hidayah, N. R., & Pratamasyari, D. A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 70-86.
- Febrianto, H. D., & Wardani, D. T. K. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(2), 1-22.
- Imsar, I., & Hasibuan, R. R. A. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Membeli Polis Asuransi pada AJB Bumi Putera 1912 Cabang Medan. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 3(1), 258-284.
- Imtihan, I., & Anisak, P. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Kartu Kredit. *Jurnal Ecogen*, 4(2), 240-250.
- Purwanto, Muhamad Aji. 2023. <https://urupedia.id/2023/opini/imlek-gus-dur-dan-kemanusiaan-kita.html>
- Tabrani, A., Baihaqi, W., & Suryapermana, N. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Cicilan Emas Di Bank

Syariah Indonesia KCP Pandeglang. *MUAMALATUNA*, 14(1), 67-88.

Tujni, B. (2022, January). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengajukan Pinjaman Pada Bank BRI Palembang. In *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)* (Vol. 3, No. 2, pp. 46-52).

Yudistira, Y. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Asuransi dalam Memilih Produk Kesehatan pada PT. Asuransi Prudential Syariah cabang Binjai. *Jurnal ilmu manajemen dan kewirausahaan (jimk)*, 1(2), 72-87.