

**PENGARUH LITERASI ASURANSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP PREFERENSI DALAM
MENGUNAKAN ASURANSI SYARIAH**

**(Studi Pada PT. Sun Life Financial Syariah
Cabang Bandar Lampung)**

Skripsi

**NOVITA DAMAYANTI
NPM. 1951020396**



Program Studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG**

1445 H / 2023 M

**PENGARUH LITERASI ASURANSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP PREFERENSI DALAM
MENGUNAKAN ASURANSI SYARIAH**

**(Studi Pada PT. Sun Life Financial Syariah
Cabang Bandar Lampung)**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu
Ekonomi Dan Bisnis Islam**



Pembimbing I : Muhammad Kurniawan, M.E.Sy

Pembimbing II : Dimas Pratomo, M.E

Program Studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG**

1445 H / 2023 M

ABSTRAK

Secara garis besar keberadaan asuransi syariah sudah mulai berkembang di negara Indonesia namun pengetahuan dan pemahaman serta kesadaran masyarakat akan pentingnya proteksi diri melalui asuransi syariah sangat rendah. Selain itu pelayanan pada perusahaan asuransi syariah belum sepenuhnya diterapkan dengan baik. Sehingga asuransi syariah masih belum bisa menjadi prioritas masyarakat dalam memilih asuransi. Namun jumlah nasabah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung mengalami peningkatan sejak lima tahun terakhir yaitu tahun 2018-2022. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh literasi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, dengan menghimpun data primer yang diambil melalui instrumen kuesioner dengan populasi sebanyak 554 nasabah. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan metode slovin sebanyak 85 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan alat uji analisis SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi asuransi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung dan variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung. Kemudian literasi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.

Kata Kunci: Literasi Asuransi, Kualitas Pelayanan, Preferensi, Asuransi Syariah

ABSTRACT

Broadly speaking, the existence of sharia insurance has begun to develop in Indonesia, but knowledge and understanding and public awareness of the importance of self-protection through sharia insurance is very low. In addition, services to sharia insurance companies have not been fully implemented properly. So that sharia insurance still cannot be a priority for the community in choosing insurance. However, the number of customers at PT. Sun Life Financial Syariah Bandar Lampung Branch has experienced an increase since the last five years, namely 2018-2022. The purpose of this study was to find out how insurance literacy and service quality influence preferences in using Islamic insurance at PT. Sun Life Financial Syariah Bandar Lampung Branch.

This study uses an associative quantitative approach, by collecting primary data taken through a questionnaire instrument with a population of 554 customers. Sampling using simple random sampling technique with slovin method as many as 85 respondents. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis with the SPSS 26 analysis test tool.

The results of this study indicate that insurance literacy partially has a positive and significant effect on preferences in using Islamic insurance at PT. Sun Life Financial Sharia Bandar Lampung Branch and service quality variables partially have a positive and significant effect on preferences in using sharia insurance at PT. Sun Life Financial Syariah Bandar Lampung Branch. Then insurance literacy and service quality simultaneously have a positive and significant effect on preferences in using sharia insurance at PT. Sun Life Financial Syariah Bandar Lampung Branch.

Keywords: Insurance Literacy, Service Quality, Preference, Sharia Insurance



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung, Telp. (0721) 703289

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novita Damayanti
NPM : 1951020396
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Literasi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Dalam Menggunakan Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar Pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 31 Juli 2023



Novita Damayanti
NPM. 1951020396



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung, Telp. (0721) 703289

SURAT PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Literasi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Dalam Menggunakan Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang bandar Lampung)

Nama : Novita Damayanti

NPM : 1951020396

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Muhammad Kurniawan, S.E., M.E.Sy.

NIP. 198605172015031005

Pembimbing II,

Dimas Pratomo, M.E.

NIP. 199305282018011003

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Any Eliza, S.E., M.Ak., Akt.

NIP. 198308152006042004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung, Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Literasi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Dalam Menggunakan Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang bandar Lampung)” yang disusun oleh Novita Damayanti, NPM: 1951020396, Program Studi Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Selasa, 03 Oktober 2023.

TIM PENGUJI

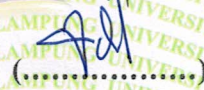
Ketua : Nurlaili, M.A


(.....)

Sekretaris : Gustika Nurmalia, M.Ek


(.....)

Penguji I : Adib Fachri, M.E.Sy


(.....)

Penguji II : Dimas Pratomo, M.E


(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Julius Suryanto, MM., Akt., C.A

NIP. 197406092620080110088

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong –menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha Amat berat siksa-Nya”

(Q.S : Al-Maidah : 2)



PERSEMBAHAN

Teriring do'a dan rasa syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi ini sebagai tanda bukti cinta dan kasih sayang yang tulus kepada:

1. Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada orang-orang hebat dalam hidup saya, Ayahanda Heru Junarko, Ibunda Nur Zaita, Nenek Siti Aminah, Kakek Kasiyanto, Bude Sih Yanti, Alm. Om Supardi, Tante Karsini dan Tante Lia Lisyani. Mereka lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepada saya. Dan saya sangat bersyukur dengan keberadaan kalian dihidup saya.
2. Kepada diri sendiri atas semangat, kesabaran, keikhlasan, dan kesetiiaannya untuk terus berproses dan berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima Kasih telah menjadi diri yang kuat selama ini dan semoga menjadi pribadi yang lebih baik untuk kedepannya.
3. Kepada adik-adikku tersayang. Even Fifiyanti, Ayu Sukmawati, dan Alissa Andinia yang selalu mendoakan dan memberikan semangat. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan keberkahan dalam setiap langkahnya.
4. Sahabatku Ayu Damayanti, makhluk penghuni grub terlalu halu, serta teman-teman Perbankan syariah kelas D yang telah cukup sabar menemani dan memberikan semangat setiap waktu.
5. Untuk almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah memberikan pengalaman berharga, semoga selalu jaya dan dapat mencetak generasi-generasi berkualitas dan islami yang terbaik.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Novita Damayanti, lahir di Krui - Lampung Barat pada tanggal 27 november 2001. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan ayah Heru junarko dan ibu Nur Zaita. Penulis menempuh pendidikan formal yang dimulai dari:

1. Taman Kanak-Kanak (TK) Sukaraja, Kec. Semaka, Kab. Tanggamus, Lampung lulus dan mendapatkan ijazah pada tahun 2007.
2. Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Bangun Rejo, Kec. Semaka, Kab. Tanggamus, Lampung lulus dan mendapatkan ijazah pada tahun 2013.
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Semaka, Kab. Tanggamus, Lampung lulus dan mendapatkan ijazah pada tahun 2016.
4. Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Ambarawa, Kab. Pringsewu, Lampung lulus dan mendapatkan ijazah pada tahun 2019.
5. Penulis melanjutkan pendidikan tingkat perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun angkatan 2019.

Bandar Lampung, Juli 2023

Novita Damayanti
NPM. 1951020396

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil 'alamin, segenap puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW dengan mengucapkan *Allahumma sholli 'ala sayyidina muhammad wa'ala ali sayyidina muhammad* yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang menerang dengan penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Adapun judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Literasi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Dalam Menggunakan Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung)”**.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini, mudah-mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kemurahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menuntut ilmu dan menyelesaikannya guna memperoleh Ridho dan Karunia-Nya.
2. Ayah, Ibu, dan Adik-adikku serta keluarga besar Nenek dan Kakek yang tiada henti mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis selama proses perkuliahan berlangsung sejak awal hingga saat ini.
3. Bapak Prof. Wan Jamaluddin Z, M.Ag., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
4. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M., Akt., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas

Islam Negeri Raden Intan Lampung yang selalu memotivasi mahasiswa.

5. Ibu Any Eliza S.E., M.E. selaku ketua program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Bapak Muhammad Kurniawan, M.E.Sy. selaku pembimbing I yang telah memberikan perhatian, bimbingan, nasehat, dan masukan yang berarti selama penulisan skripsi ini.
7. Bapak Dimas Pratomo, M.E. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta usulan perbaikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Bapak Ibu dosen, para staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Raden Intan Lampung yang dengan penuh pengabdian telah memberikan Ilmu pengetahuan pada penulis selama bangku perkuliahan.
9. Sahabat dan Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Raden Intan Lampung yang terus memberikan support serta masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua motivasi, semangat, dan ilmu yang selalu saya ingat serta do'a yang diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT sebagai amal dan ibadah. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan. Penulis harap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bandar Lampung, Juli 2023

Penulis

Novita Damayanti

NPM. 1951020396

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
SURAT PERNYATAAN	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	13
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	14
H. Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	21
A. Teori Yang Digunakan	21
1. Theory of Planned Behavior	21
2. Preferensi	22
3. Asuransi Syariah.....	31
4. Literasi Asuransi.....	40
5. Kualitas Pelayanan	43
B. Kerangka Berfikir	47
C. Pengajuan Hipotesis	48

BAB III METODE PENELITIAN.....	53
A. Waktu dan Tempat Penelitian	53
B. Pendekatan dan Jenis Pendekatan.....	53
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data	53
1. Populasi	53
2. Sampel	54
3. Sumber Data	55
4. Teknik Pengumpulan Data.....	56
D. Definisi Operasional Variabel.....	57
E. Instrumen Penelitian	59
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas.....	61
G. Uji Prasarat Analisis	61
1. Uji Normalitas	61
2. Uji Multikolinearitas	62
3. Uji Heteroskedastisitas	62
H. Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
I. Uji Hipotesis.....	63
1. Uji Parsial (Uji T).....	63
2. Uji Simultan (Uji F).....	63
3. Uji Koefisien Determinasi (Uji Adjusted R ²)	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Deskripsi Objek Penelitian	65
B. Deskripsi Karakteristik Responden	71
C. Deskripsi Jawaban Responden	75
D. Hasil Penelitian Dan Analisis	82
1. Uji Validitas	82
2. Uji Reliabilitas.....	83
3. Uji Prasarat Analisis	84
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
5. Uji Hipotesis.....	89
E. Pembahasan	92
BAB V PENUTUP	103
A. Kesimpulan.....	103
B. Rekomendasi	104
DAFTAR RUJUKAN	107
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Indeks Literasi dan Inklusi.....	6
Tabel 1.2 Peningkatan Jumlah Nasabah PT. Sun Life Financial	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	58
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Pada Skala Likert.....	60
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	72
Tabel 4.2 Usia Responden	72
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	73
Tabel 4.4 Penghasilan Responden	73
Tabel 4.5 Lama Menjadi Nasabah	74
Tabel 4.6 Produk Yang Digunakan Responden	74
Tabel 4.7 Data Jawaban Pernyataan Kuesioner Responden Variabel	75
Tabel 4.8 Data Jawaban Pernyataan Kuesioner Responden	78
Tabel 4.9 Data Jawaban Pernyataan Kuesioner Responden	80
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	85
Tabel 4.14 Hasil Heteroskedastisitas Uji Glejser	87
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	88
Tabel 4.16 Hasil Uji T	89
Tabel 4.17 Hasil Uji F	90
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Perusahaan Asuransi	4
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Siger Arga Kencana.....	67
Gambar 4.2 Hasil Uji Normal P-P Plot	84
Gambar 4.3 Hasil Uji Scatterplot	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	116
Lampiran 2. Deskripsi Responden	125
Lampiran 3. Hasil Tabulasi Data	127
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	135
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	145
Lampiran 6. Hasil Uji Prasarat Analisis	146
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis.....	149
Lampiran 8. Tabel r, t dan f	150
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian.....	152
Lampiran 10. Surat Balasan Penelitian	153
Lampiran 11. Dokumentasi	154



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan pemahaman dalam memahami judul yang dimaksud oleh penulis, maka judul skripsi ini dijelaskan dengan lugas. Adapun judul skripsi ini adalah, “**Pengaruh Literasi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Dalam Menggunakan Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung)**”. Untuk itu perlu di uraikan pengertian dari istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini sebagai berikut:

1. **Pengaruh** yaitu kekuatan yang melekat atau berasal dari apa pun (orang, benda) dan mempengaruhi cara seseorang berperilaku, berpikir, atau merasakan.¹
2. **Literasi** berasal dari istilah latin yaitu *literature* artinya orang yang belajar dan dalam bahasa inggris yaitu *letter* artinya surat. Literasi merupakan suatu kapasitas atau kemampuan seseorang untuk mengolah dan memahami informasi ketika membaca dan menulis.²
3. **Asuransi Syariah** adalah usaha yang dilakukan oleh beberapa individu atau kelompok untuk saling melindungi dan tolong-menolong dengan cara investasi berupa aset dan/atau tabarru’ yang menawarkan pola penanganan risiko tertentu melalui akad (komitmen) yang sesuai dengan prinsip syariah.³

Jadi, literasi asuransi syariah adalah kemampuan yang dimiliki individu untuk dapat memahami serta mengevaluasi informasi mengenai asuransi yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah secara keseluruhan dan spesifik untuk mengetahui keuntungan dan manfaat serta implikasi yang

¹ Dendy Sugono, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008).

² Dafit, Dea, dan Ningrum, “Pengaruh Program Pojok Literasi Terhadap Minat Baca Mahasiswa PGSD FKIP UIR,” *Jurnal Basicedu* 4, no. 1 (2020).

³ Fauzi Arif Lubis, Elya Ramadhani Tambunan, “Tingkat Pemahaman Masyarakat Kota Binjai Terhadap Asuransi Syariah Pada PT Prudential Syariah Binjai,” *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam* 4, no. 2 (2023), <https://doi.org/1047467/eI-mal.v4i2.1414>.

mungkin akan terjadi apabila mendaftar sebagai peserta asuransi syariah sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan terhadap konsekuensi yang akan terjadi.⁴

4. **Kualitas Pelayanan** yaitu suatu penilaian pelanggan atau konsumen terhadap pelayanan atas barang atau jasa yang diperoleh pada tingkat pelayanan yang diinginkan.⁵
5. **Preferensi** sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk barang atau jasa yang digunakan. Preferensi konsumen merupakan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk dan atau jasa yang ada. Preferensi konsumen dapat mengukur tingkat kegunaan dan nilai relatif penting setiap atribut yang terdapat pada suatu produk atau jasa.⁶

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditegaskan makna dari judul skripsi ini adalah secara operasional bahwa peneliti menggunakan indikator literasi asuransi dan kualitas pelayanan untuk melihat tingkat preferensi masyarakat menggunakan asuransi syariah.

B. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah mempunyai kedudukan yang sangat penting sebagai lembaga ekonomi yang berbasis syariah di tengah proses pembangunan nasional. Keuangan Syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatannya dengan berlandaskan prinsip syariah.⁷ Lembaga keuangan syariah terdiri dari bank dan non-bank. Bank merupakan lembaga keuangan yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan melakukan

⁴ Da Ramadhani dan M Fatira, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Literasi Asuransi Pada Masyarakat Di Kota Medan Factors That Influence Insurance Literation in the Community in Medan City” 6 (2020): 77–82.

⁵ Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian - Google Books*, ed. Amirullah (Malang: Media Nusa Creative, 2021), 2.

⁶ Fahd Yulizar Djamaludin Sanrego Noor, “Preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah”, *Nalar Fiqh* 6, no. 1 (2011): 65-79.

⁷ Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Fakultas ekonomi, 2005), 25.

pelayanan jasa kepada masyarakat. Sedangkan non-bank adalah lembaga keuangan yang memberikan jasa-jasa keuangan dan menarik dana dari masyarakat secara tidak langsung. Seperti asuransi syariah, pasar modal syariah, pegadaian syariah dan sebagainya.⁸

Di Indonesia terdapat suatu lembaga yang dapat membantu menjamin dan/atau proteksi atas risiko yang ditimbulkan yakni asuransi, baik asuransi syariah maupun asuransi konvensional. Perlu adanya asuransi karena untuk meminimalisir berbagai macam risiko, baik risiko yang dialami oleh perorangan, perusahaan maupun unit usaha. Asuransi syariah berbeda dengan asuransi konvensional pada umumnya. Salah satu perbedaan yang spesifik yakni konsep bagi hasil dalam keuntungan yang diberikan produk asuransi syariah. Dimana jumlah keuntungan yang dibagikan sesuai dengan nisbah bagi hasil yang didapatkan sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Konsep bagi hasil tersebut menjadi keunggulan terbesar asuransi syariah yang dapat dijadikan sebuah ketertarikan oleh masyarakat.⁹

Asuransi syariah muncul pertama kali pada tanggal 5 Mei 1994 dengan berdirinya Asuransi Takaful Indonesia yang di prakarsai oleh tim pembentuk asuransi takaful Indonesia (TEPATI) dan dipelopori oleh ICMI melalui Yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia, Asuransi Jiwa Tugo Mandiri, pejabat dari departemen keuangan dan pengusaha muslim Indonesia.¹⁰

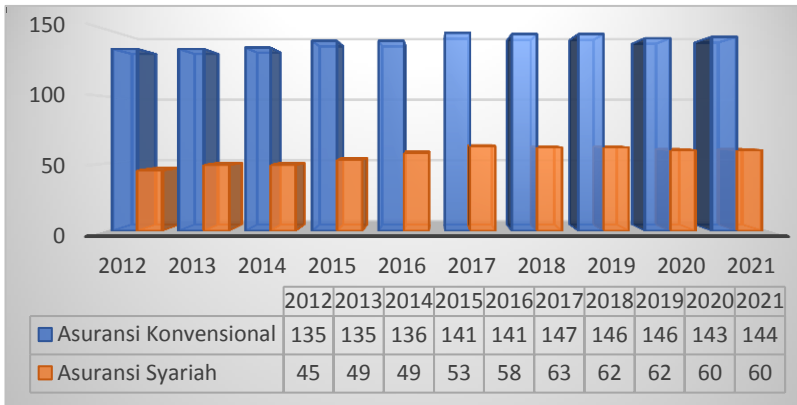
Perkembangan asuransi di Indonesia berkembang pesat setelah pemerintah mengeluarkan deregulasi pada tahun 1980-an dan dipertegas dengan diterbitkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian sebagai salah satu lembaga keuangan non-bank yang menjadi semakin penting peranannya. Hal ini dikarenakan selain kegiatan

⁸ M. Syafe'i Antonio, *Bank Islam: Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 37.

⁹ Ahmad Rofiyudin Kurniawan et al., "Faktor Masyarakat Lebih Memilih Asuransi Konvensional Dari Pada Asuransi Syari'ah," *Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2022): 16–34.

¹⁰ Gemala Dewi, *Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Di Indonesia, Edisi Revisi. Cetakan Ke-3. Jakarta: Kencana* (Jakarta: Kencana Pranada Group, 2006).

usahanya yang memberikan proteksi kepada masyarakat, asuransi juga merupakan lembaga penghimpun dana yang bersumber dari penerimaan premi asuransi dari masyarakat dan menyalurkannya dengan klaim. Selain penerimaan premi sebagai salah satu sumber pendapatan perusahaan, perusahaan juga melakukan investasi yang mana hasilnya untuk modal perusahaan dimasa mendatang. Semakin berkembangnya perusahaan asuransi di Indonesia yang akan meningkatkan premi nasional, maka akan semakin berkembang pula pertumbuhan ekonomi Indonesia setiap tahunnya.¹¹ Berikut merupakan gambar perkembangan pada perusahaan asuransi di Indonesia.



Gambar 1.1 Jumlah Perusahaan Asuransi Syariah Dan Asuransi Konvensional tahun 2012-2021 di Indonesia

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pada perusahaan asuransi syariah jika dilihat dari tahun 2012-2017 terus mengalami peningkatan namun pada tahun 2018-2021 mengalami penurunan. Lalu jika dibandingkan dengan perusahaan asuransi konvensional, jumlah pada perusahaan asuransi syariah jauh lebih sedikit. Penyebabnya, karena kurangnya keinginan atau ketertarikan masyarakat dalam memilih produk maupun jasa

¹¹ Sofyan Marwansyah and Ambar Novi Utami, "Analisis Hasil Investasi, Pendapatan Premi, Dan Beban Klaim Terhadap Laba Perusahaan Perasuransian Di Indonesia," *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 5, no. 2 (2017): 213, <https://doi.org/10.30871/jaemb.v5i2.533>.

asuransi syariah sehingga mengakibatkan pertumbuhan jumlah perusahaan asuransi syariah yang tidak sebanding dengan perusahaan asuransi konvensional.¹²

Pertumbuhan pada jumlah perusahaan asuransi syariah yang cukup lambat dikarenakan tidak disertai dengan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya proteksi diri dari risiko. Faktanya masih sedikit masyarakat yang benar-benar paham mengenai produk dan manfaat yang dirasakan dari asuransi syariah.¹³ Masyarakat belum banyak memahami manfaat dan produk yang ditawarkan, penyebab utama ketidakpahaman terhadap asuransi syariah yaitu masih terdapat sebagian masyarakat yang mempertanyakan dan meragukan kesesuaian syariah dari skema asuransi syariah dimana mempunyai pandangan bahwa asuransi syariah tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional yang mengandung unsur riba.¹⁴

Pemahaman serta kesadaran masyarakat merupakan jalan kunci menuju pertumbuhan asuransi syariah di Indonesia.¹⁵ Maka perlu ditingkatkan sosialisasi terkait literasi asuransi syariah kepada masyarakat. Literasi asuransi syariah ialah suatu bentuk pergerakan guna menumbuhkan preferensi atau minat masyarakat menggunakan asuransi syariah. Semakin tinggi tingkat literasi asuransi maka akan semakin tinggi pula preferensi atau minat masyarakat dalam menggunakan asuransi syariah. Begitu juga sebaliknya. Semakin rendah tingkat literasi asuransi maka akan semakin rendah pula preferensi masyarakat dalam memilih dan menggunakan asuransi syariah.

¹² Kurniawan et al., "Faktor Masyarakat Lebih Memilih Asuransi Konvensional Dari Pada Asuransi Syari'ah", 30.

¹³ Muhammad Rahmadion, Fitri Yetty, and Muhammad Anwar Fathoni, "Pengaruh Literasi Asuransi Syariah Terhadap Persepsi Masyarakat Dalam Memilih Asuransi Syariah Di JABODETABEK," *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar 2*, no. 2 (2021): 159.

¹⁴ M A Batubara, "Literasi Asuransi Syariah Pada Guru Umuul Quraa", (Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2019), http://repository.uinsu.ac.id/10277/%0Ahttp://repository.uinsu.ac.id/10277/1/Burning_Skripsi_Mahda.pdf.

¹⁵ Rahmadion, Yetty, dan Fathoni, "Pengaruh Literasi Asuransi Syariah Terhadap Persepsi Masyarakat Dalam Memilih Asuransi Syariah Di JABODETABEK", 159.

**Tabel 1.1 Perbandingan Indeks Literasi dan Inklusi
Keuangan Syariah**

Indeks Syariah	2019	2022
Literasi	8,93%	9,14%
Inklusi	9,10%	12,12%

Sumber Data: Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) menunjukkan bahwa pada tahun 2019, indeks literasi keuangan syariah berada di angka 8,93% dan mengalami kenaikan ditahun 2022 pada angka 9,14%. Artinya, setiap 100 orang penduduk indonesia hanya 9 orang yang memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang lembaga dan produk jasa keuangan syariah. Data tersebut menunjukkan tingkat indeks literasi keuangan syariah masih berada pada level yang rendah jika ditinjau dari model klasifikasi literasi keuangan yang dirumuskan oleh chen & volpe pada tahun 1998, yaitu berada pada angka <60%.¹⁶ Kemudian pada indeks inklusi keuangan syariah di tahun 2019 berada pada angka 9,10% dan ditahun 2022 pada angka 12,12%. Artinya, setiap 100 orang penduduk indonesia memiliki akses terhadap layanan keuangan syariah hanya 12 orang yang telah memanfaatkan produk dan jasa keuangan syariah.

Pada tabel tersebut persentase indeks inklusi keuangan syariah lebih tinggi dibandingkan dengan indeks literasi keuangan syariah, hal ini menunjukkan bahwa penggunaan produk dan layanan jasa keuangan syariah oleh masyarakat tidak diimbangi oleh pengetahuan serta pemahaman terhadap produk dan layanan tersebut. Banyak masyarakat yang terjangkau oleh produk maupun jasa namun tidak memahami apa yang diakses. Hal ini berarti masyarakat indonesia menggunakan jasa keuangan syariah tanpa diikuti literasi yang baik yang dikhawatirkan akan menimbulkan masalah antara pengguna dan pihak lembaga jasa keuangan syariah tersebut. Hal ini tentunya menjadi ironi, dimana inklusi keuangan

¹⁶ Kurniati Yunus dan Rini, "Indeks Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Di Provinsi Sulawesi Selatan," *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Perbankan Syariah* 5, no. 2 (2021): 47–68, <https://doi.org/10.242-52/al-mashrafiyah.v5i2.22088>.

syariah semestinya diimbangi oleh literasi keuangan yang baik pula.

Oleh karena itu asuransi syariah masih belum begitu dominan di tengah masyarakat. Padahal penduduk Indonesia didominasi oleh kaum muslim, seharusnya permintaan akan asuransi syariah semakin tinggi, apalagi asuransi ini didasarkan pada prinsip syariah sebagai pemberi jawaban kepada kaum muslimin di Indonesia dalam menjalankan ajaran agamanya secara *kaffah*.¹⁷ Seharusnya fenomena tersebut merupakan pangsa pasar yang potensial bagi pengembangan asuransi syariah. Kondisi ini memerlukan upaya dan kerja keras bersama bagi seluruh industri untuk meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat terkait produk-produk yang ada dan dimiliki oleh asuransi yang berprinsip syariah.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan produk asuransi syariah adalah strategi yang digunakan dalam memasarkan asuransi syariah yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah kepuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Oleh karena itu, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan.¹⁸

Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.¹⁹ Manfaat kualitas pelayanan yaitu untuk mengukur tingkat keunggulan suatu produk atau jasa pada asuransi syariah. Suatu lembaga atau organisasi jika mempunyai kualitas pelayanan

¹⁷ fauzi Arif Lubis, "Preferensi Masyarakat Al Washliyah Terhadap Asuransi Syariah Di Sumatera Utara" (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2020), 1.

¹⁸ Fandy Tjiptono & Chandra, *Sevice, Quality Dan Satisfaction*, 3rd ed. (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2020), https://opac.perpusnas.go.id/uploaded_files/sampul_koleksi/original/Monograf/1161367.jpg?rnd=1228733254.

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian/Fandy Tjiptono*, 1st ed. (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), 560.

yang baik kepada konsumennya maka akan meningkatkan minat konsumen dalam memilih atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut khususnya asuransi syariah.

Kualitas pelayanan yang baik di suatu perusahaan akan menciptakan preferensi atau minat nasabah. Salah satu tindakan untuk menumbuhkan preferensi atau minat nasabah, yaitu dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan tersebut dapat berupa kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani nasabah, tanggap terhadap keluhan nasabah, serta memberikan pilihan solusi yang terbaik. Fokus perhatian pada nasabah merupakan salah satu upaya dalam mempertahankan nasabah dalam memilih menggunakan asuransi syariah.

Setelah peneliti melakukan pra survey di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung, terdapat waktu tunggu yang lama sehingga calon nasabah merasa tidak diprioritaskan dan kemudian karyawan PT Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung dianggap kurang bertanggungjawab dalam menangani data nasabah.²⁰

Banyak perusahaan asuransi yang bersaing memberikan inovasi baru pada produk yang mereka tawarkan, adapun salah satunya pada PT. Sun Life Financial Indonesia. Sejak tahun 1995, PT Sun Life Financial Indonesia telah menyediakan berbagai produk proteksi dan pengelolaan kekayaan, yang meliputi asuransi kesehatan, asuransi jiwa, asuransi pendidikan, asuransi syariah dan perencanaan hari tua kepada nasabah. Sun Life Financial Indonesia memiliki tujuan yang jelas yaitu membantu para nasabahnya mencapai keamanan finansial dan menjalani hidup lebih sehat. Setiap tahun Sun Life Financial Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan di pasar. Asuransi Sun Life Financial Indonesia terus berupaya dalam meningkatkan produk, literasi dan layanan demi memenuhi kebutuhan nasabah. Para karyawan serta perencana keuangan dengan selalu bekerja keras untuk meraih kepercayaan nasabah, dan terus mengembangkan jalur distribusi keagenan baik perusahaan konvensional maupun syariah. Saat ini Asuransi PT

²⁰ Pra survey di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung, 23 Mei 2023.

Sun Life Indonesia menyediakan berbagai produk inovasi kepada para nasabah melalui lebih dari 4.097 tenaga pemasar dan 65 kantor pemasaran mandiri konvensional, 1.980 tenaga pemasar dan 27 kantor pemasaran mandiri syariah (per 31 Desember 2022).²¹

Perkembangan industri asuransi syariah di Bandar Lampung, salah satunya di PT. Sun Life Financial Syariah ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah nasabah dalam periode 2018 sampai dengan 2022. Berikut tabel statistik peningkatan jumlah nasabah PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.

Tabel 1.2 Peningkatan Jumlah Nasabah PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Nasabah
2018	72
2019	98
2020	107
2021	120
2022	157
Jumlah	554

Sumber: PT. Sun Life Financial Syariah, 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari tahun 2018 hingga tahun 2022 tercatat jumlah nasabah mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal ini menunjukkan bahwa terdapat antusias masyarakat Bandar Lampung untuk mengikutsertakan dirinya menggunakan asuransi syariah yang cukup baik. Sehingga dapat mempengaruhi literasi asuransi dan kualitas pelayanan suatu perusahaan tersebut.

Literasi dan kualitas pelayanan suatu perusahaan sangat erat kaitannya dengan keberlangsungan pada nasabahnya. Suatu penyedia jasa atau dalam hal ini pelayanan asuransi, harus melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan literasi dan kualitas pelayanan pada nasabahnya. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu meningkatkan literasi dan kualitas pelayanan agar preferensi nasabah meningkat.

²¹ Website Resmi Asuransi Sun Life, www.sunlife.co.id (Diakses pada Jum'at, 5 Agustus pukul 10.42 WIB).

Menurut Tri Sadewo hasil penelitiannya menunjukkan bahwa literasi asuransi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah asuransi syariah.²² Artinya, literasi asuransi memang sangat penting. Literasi asuransi yang baik akan membuat masyarakat memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga serta produk termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan serta memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa. Didukung oleh penelitian Rama Muhammad Pramudya dan Mira Rahmi menunjukkan bahwa literasi asuransi berpengaruh signifikan terhadap minat generasi milenial menggunakan asuransi syariah.²³ Artinya, Semakin tinggi tingkat literasi asuransi seseorang atau yang telah disadari oleh kaum milenial maka, akan semakin meningkat minat generasi milenial menggunakan asuransi syariah, begitu pula sebaliknya ketika tingkat literasi asuransi dikalangan milenial rendah maka dapat mempengaruhi rendahnya minat generasi milenial menggunakan asuransi syariah tersebut.

Menurut Noura Rouzatun dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa.²⁴ Artinya, bahwa indikator kualitas pelayanan dimata pemegang polis atau nasabah sudah baik, yang berarti PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh telah berhasil melakukan pelayanan yang sesuai ekspektasi nasabah. Didukung oleh penelitian Samsul Arifin, Muhammad Salman Al Farisi dan Ermi Herawati menunjukkan bahwa faktor pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap

²² Novansyah Tri Sadewo, "Pengaruh Literasi Asuransi Syariah Terhadap Minat Nasabah," *Pengaruh Literasi Asuransi Syariah Terhadap Minat Nasabah (Studi Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Kantor Cabang Lampung)* (UIN Raden Intan Lampung, 2018), 121.

²³ Rama Muhamad Pramudya and Mira Rahmi, "Pengaruh Literasi Asuransi, Religiusitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Asuransi Syariah," *Journal of Islamic Economics and Finance Studies* 3, no. 1 (2022): 70, <https://doi.org/10.47700/jiefes.v3i1.4350>.

²⁴ Noura Rouzatun, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh" (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020).

preferensi masyarakat.²⁵ Artinya, Kualitas pelayanan yang baik sangat mempengaruhi preferensi masyarakat. Sehingga masyarakat sangat mempertimbangkan suatu mutu pada pelayanan yang diberikan.

Berbeda dengan penelitian Dewi Anggriani yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi nasabah.²⁶ Hal ini karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0,05. Artinya, pelayanan yang diberikan belum diterapkan dengan baik akan mempengaruhi pada penurunan atau rendahnya preferensi nasabah pada perusahaan.

Berdasarkan kondisi pada fenomena tersebut, diketahui bahwa secara garis besar keberadaan asuransi syariah sudah mulai berkembang di negara Indonesia namun pengetahuan dan pemahaman serta kesadaran masyarakat akan pentingnya proteksi diri melalui asuransi syariah sangat rendah. Selain itu pelayanan pada perusahaan asuransi syariah belum sepenuhnya diterapkan dengan baik. Sehingga asuransi syariah masih belum bisa menjadi prioritas masyarakat dalam memilih asuransi. Namun jumlah nasabah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dari latar belakang masalah yang mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya dan fenomena-fenomena yang terjadi maka mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Literasi Asuransi dan Kualitas Pelayanan terhadap Preferensi dalam menggunakan Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung)”**.

²⁵ Samsul Arifin, Muhammad Salman Al Farisi, and Ermi Herawati, “Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Pegadaian Syariah,” *Jurnal Neraca Peradaban* 2, no. 1 (2022): 7–8, <https://doi.org/10.55182/jnp.v2i1.86>.

²⁶ Anggriani Dewi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Kota Palopo,” *Jurnal Akuntansi* 04, no. 02 (2018): 1–12.

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

- a. Perkembangan perusahaan asuransi syariah yang cukup lambat dibandingkan dengan perusahaan asuransi konvensional tahun 2012-2021.
- b. Rendahnya Indeks literasi keuangan syariah dan tidak seimbang dengan inklusi keuangan syariah tahun 2019-2022.
- c. Pelayanan pada perusahaan asuransi syariah yang belum sepenuhnya diterapkan dengan baik.
- d. Terdapat peningkatan nasabah PT Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung dari 5 tahun terakhir yaitu tahun 2018-2022.

2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah ini dilakukan agar penelitian fokus pada permasalahan yang akan diteliti, sehingga ruang lingkup penelitian ini tidak menimbulkan perluasan masalah agar penelitian ini lebih terarah serta terhindar dari kesalah pahaman penafsiran. Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu mengenai pengaruh literasi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah. Ruang lingkup objek penelitian ini terbatas hanya nasabah asuransi PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah literasi asuransi secara parsial berpengaruh terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung?

3. Apakah literasi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui jawaban dari rumusan masalah pada penelitian, sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah literasi asuransi secara parsial berpengaruh terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.
3. Untuk menganalisis apakah literasi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat besar bagi berbagai pihak maupun berbagai aspek sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dan dapat dijadikan bahan perbandingan kepada peneliti selanjutnya yang memiliki keinginan untuk membahas topik permasalahan yang sama.

2. Secara Praktis

Bagi pembaca hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta menambah pemahaman terkait literasi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah dan sebagai sumbangan pemikiran bagi masyarakat pada umumnya.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Terdapat beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang didapatkan setelah melakukan studi pustaka dari penelitian-penelitian sebelumnya, beberapa penelitian terdahulu yang relevan tersebut adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mochammad Wiku Ari Sandi dan Santi Arafah (2019) berjudul “Pengaruh citra perusahaan, tarif premi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah asuransi jasindo syariah”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen (X3) pada kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada keputusan menjadi nasabah asuransi jasindo syariah.²⁷
2. Penelitian yang dilakukan oleh Nuri Anjar Sari dan Susi Indriyani (2020) dengan judul “Pengaruh syariah marketing, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada asuransi jiwa syariah bumiputera cabang bandar lampung”. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel independen (X) pada kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada asuransi syariah bumiputera cabang bandar lampung. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan telah diterapkan pada perusahaan asuransi jiwa bumiputera cabang bandar lampung.²⁸
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Yasintha Devi, Ni Putu Nita Anggraini dan I Gede Yudi Hendrawan (2020) yang berjudul “Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah PT. asuransi allianz life genteng biru agency”. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel

²⁷ Wiku Mochammad Ari Sandi and Santi Arafah, “Pengaruh Citra Perusahaan, Tarif Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Asuransi Jasindo Syariah (Studi Kasus : Customer PT . Astra International Daihatsu Medan Krakatau),” *Jurnal FEB* 1, no. 1 (2019).

²⁸ Nuri Anjar Sari and Susi Indriyani, “Pengaruh Syariah Marketing, Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Bandar Lampung,” *Jurnal Entrepreneur Dan Bisnis (JEBI)* 1, no. 1 (2020): 81–92.

independen (X) pada kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah.²⁹

4. Penelitian yang dilakukan oleh Harish Muhammad Ramadhani, Mira Rahmi dan Muhammad Fathoni (2021) yang berjudul “Pengaruh literasi keuangan syariah, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel independen (X1) yaitu literasi keuangan syariah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat literasi keuangan syariah seseorang maka akan semakin mempengaruhi keputusannya untuk menjadi nasabah pada perbankan syariah. sedangkan pada variabel independen (X2) yaitu kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel keputusan menjadi nasabah perbankan syariah di kota tangerang selatan. Dapat diartikan pula bahwa semakin besar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk menjadi nasabah perbankan syariah.³⁰
5. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rahmadion, Fitri Yetty dan Muhammad Anwar Fathoni (2021) dengan judul “Pengaruh literasi asuransi syariah terhadap persepsi masyarakat dalam memilih asuransi syariah di JABODETABEK”. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi asuransi syariah berupa akad dalam asuransi syariah berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat, literasi asuransi syariah berupa pengelolaan dana dalam asuransi syariah berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat

²⁹ Ni Luh Putu Yasinta Devi, Ni Putu Nita Anggraini, and I gede Yudi Hendrawan, “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah PT. Asuransi Allianz Life Genteng Biru Agency,” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, 10–27, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.

³⁰ Harish Muhammad Ramadhani, Mira Rahmi, and Muhammad Anwar Fathoni, “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank”, *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar 2*, no. 1 (2021): 702.

dan literasi asuransi syariah berupa *surplus underwriting* tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat.³¹

6. Penelitian yang dilakukan Rama Muhamad Pramudya dan Mira Rahmi (2022) dengan judul “Pengaruh literasi asuransi, religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap minat generasi milenial menggunakan asuransi syariah”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel independen (X1) yaitu literasi asuransi memiliki pengaruh signifikan terhadap minat generasi milenial menggunakan asuransi syariah. Semakin tinggi tingkat literasi asuransi seseorang atau yang telah disadari oleh kaum milenial maka, akan semakin meningkat minat generasi milenial menggunakan asuransi syariah, begitu pula sebaliknya ketika tingkat literasi asuransi dikalangan milenial rendah maka dapat mempengaruhi turun atau rendahnya minat generasi milenial menggunakan asuransi syariah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa generasi milenial telah menyadari pentingnya memproteksi diri dari berbagai macam risiko dan menimbulkan kerugian, sehingga mengetahui manfaat jika menggunakan asuransi syariah. Kemudian pada variabel independen (X2) yaitu kualitas pelayanan, dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat generasi milenial menggunakan asuransi syariah. Kualitas pelayanan yang baik maka semakin tinggi minat generasi milenial menggunakan asuransi syariah. Sehingga generasi milenial sangat mempertimbangkan suatu mutu pada pelayanan yang diberikan saat ingin menggunakan asuransi syariah.³²
7. Penelitian yang dilakukan oleh Ihya Ulumiddina (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Jasa Asuransi Pada PT. Asuransi Askrida Syariah Banjarmasin”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat

³¹ Rahmadian, Yetty, dan Fathoni, “Pengaruh Literasi Asuransi Syariah Terhadap Persepsi Masyarakat Dalam Memilih Asuransi Syariah Di JABODETABEK”, 166.

³² Rama Muhamad Pramudya dan Mira Rahmi, “Pengaruh Literasi Asuransi, Religiusitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Asuransi Syariah,” *Journal of Islamic Economics and Finance Studies* 3, no. 1 (2022): 70, <https://doi.org/10.47700/jiefes.v3i1.4350>.

pengaruh signifikan secara simultan dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap Loyalitas nasabah jasa asuransi pada PT. Asuransi Askrida Syariah Banjarmasin. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* terhadap Loyalitas nasabah jasa asuransi pada PT. Asuransi Askrida Syariah Banjarmasin. Tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial dari *assurance* terhadap Loyalitas nasabah jasa asuransi pada PT. Asuransi Askrida Syariah Banjarmasin. Diantara variabel kualitas layanan, variabel *empathy* yang berpengaruh paling dominan.³³

8. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nasir, Safaruddin, Nanang Prihatin dan Rauzana (2022) dengan penelitian berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan, Tata Kelola, dan Kepatuhan Syariah dalam Preferensi Memilih Produk Bank Syariah”. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel literasi keuangan syariah secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi memilih produk bank syariah sedangkan tata kelola dan kepatuhan syariah tidak signifikan.³⁴
9. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Heriska (2022) berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, Dan Pelayanan Syariah Terhadap Preferensi Tabungan BSI”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa literasi keuangan syariah, kepercayaan nasabah, dan pelayanan perbankan syariah baik

³³ Ihya Ulumiddina, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Jasa Asuransi Pada PT. Asuransi Askrida Syariah Banjarmasin,” *BIMA : Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 1, no. 1 (2022): 57, <https://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/JBM/article/view/1324%0Ahttps://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/JBM/article/download/1324/870>.

³⁴ Muhammad Nasir et al., “Pengaruh Literasi Keuangan, Tata Kelola, Dan Kepatuhan Syariah Dalam Preferensi Memilih Produk Bank Syariah,” *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis* 7, no. 1 (2022): 48, <https://doi.org/10.24967/ekom-bis.v7i1.1335>.

secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap preferensi penggunaan produk tabungan syariah BSI KC Malang Sutoyo.³⁵

10. Penelitian yang dilakukan oleh Samsul Arifin, Muhammad Salman Al Farisi dan Ermi Herawati (2022) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Pegadaian Syariah”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi masyarakat pada Pegadaian Syariah.³⁶

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat beberapa perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini. Persamaan dari penelitian di atas terletak pada variabel independen yaitu literasi dan kualitas pelayanan sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada variabel dependen yaitu preferensi menggunakan asuransi syariah dan objek penelitiannya yaitu nasabah PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung. Penelitian ini juga dilakukan pada tahun terbaru yaitu tahun 2023.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini secara umum dapat dilihat dari sistematika penulisan dibawah ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan kajian penelitian terdahulu yang relevan.

³⁵ Putri Heriska, “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, Dan Pelayanan Syariah Terhadap Preferensi Tabungan BSI,” *Islamic Economics And Finance In Focus* 1, no. 4 (2022).

³⁶ Samsul Arifin, Muhammad Salman Al Farisi, dan Ermi Herawati, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Pegadaian Syariah,” *Jurnal Neraca Peradaban* 2, no. 1 (2022): 7–8, <https://doi.org/10.55182/jnp-.v2i1.86>.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang relevan dengan variabel penelitian. Teori-teori yang dibahas oleh peneliti yaitu literasi asuransi syariah, kualitas pelayanan dan preferensi. Serta pada bab ini membahas tentang hipotesis penelitian dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis pendekatan, populasi, sampel, dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas data, uji prasarat analisis, dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang deskripsi data hasil penelitian, analisis data, serta pembahasan hasil penelitian yang terkait dengan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan pengaruh yang ada dengan variabel moderasi dalam penelitian ini yang sesuai dengan rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan rekomendasi untuk temuan guna diberikan kepada pihak terkait.

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. Teori Yang Digunakan

1. Theory of Planned Behavior

Teori perilaku terencana atau TPB (*Theory of Planned Behavior*) merupakan pengembangan lebih lanjut dari teori perilaku ber alasan (*Theory of Reasoned Action*) oleh Icek Ajzen pada tahun 1995.³⁷ TPB merupakan kerangka berfikir konseptual yang bertujuan untuk menjelaskan determinan perilaku tertentu, Teori ini di susun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan secara informasi yang tersedia.³⁸ *Theory of planned behavior* (TPB) memberikan asumsi bahwa banyak perilaku tidak semuanya dibawah kontrol penuh individual sehingga perlu ditambahkan konsep kontrol perilaku persepsian. Fokus teori TPB mengarah pada penganalisisan kondisi tertentu ketika kontrol diri atas perbuatan tidak dimiliki oleh banyak individu.³⁹

Teori TPB terdapat tiga komponen yaitu⁴⁰:

a. Sikap Terhadap Perilaku (*Attitude Towards the Behavior*)

Sikap adalah perasaan positif atau negatif yang dimiliki seseorang ketika harus melakukan perilaku yang akan dilakukan. Sikap terhadap perilaku adalah evaluasi menyeluruh seseorang dalam melakukan suatu perilaku. Sikap terhadap perilaku ditentukan oleh kepercayaan-kepercayaan yang kuat tentang perilakunya disebut dengan

³⁷ Icek Ajzen, "Application of Theory of P Planned Behavior to Leisure Choice," *Leisure Research* 24, no. 3 (n.d.).

³⁸ Novita Mega dan Fadli Hudaya, "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Motivasi Dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Pekalongan", *Neraca 18*, no. 1 (2022): 62–89.

³⁹ Henny Rakhmawati dan M Khoiru Rusydi, "Influence of TAM and UTAUT Models of the Use of E-Filing on Tax Compliance", *International Journal of Research in Business and Social Science* 9, no. 1 (2020): 106–11.

⁴⁰ Novita Mega dan Fadli Hudaya, "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Motivasi Dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Pekalongan", *Neraca 18*, no. 1 (2022).

istilah kepercayaan-kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*).

b. Norma Subjektif (*Subjective Norm*)

Norma Subjektif adalah pandangan seseorang terhadap kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan ataupun tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan. Kepercayaan-kepercayaan yang mendasari norma subjektif disebut dengan kepercayaan-kepercayaan normatif (*normative beliefs*).

c. Kontrol Perilaku Persepsi (*Perceived Behavioral Control*)

Kontrol perilaku persepsi didefinisikan sebagai kemudahan atau kesulitan persepsi untuk melakukan perilaku. Perlu diperhatikan di dalam teori perilaku rencana jika niat-niat menunjukkan keinginan seseorang untuk mencoba perilaku tertentu. Kontrol perilaku persepsi (*Perceived Behavioral Control*) ditentukan oleh kepercayaan-kepercayaan kontrol (*control beliefs*). Kepercayaan kontrol didefinisikan sebagai kepercayaan-kepercayaan yang dimiliki oleh individual mengenai sumber-sumber daya dan kesempatan yang dimiliki untuk mengantisipasi halangan yang dihadapi.

Jadi *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah suatu teori yang menjelaskan hubungan antara sikap pribadi (individu) yang akan mempengaruhi niat dan perilaku seseorang. Karena niat dapat menunjukkan perilaku yang dilakukan oleh orang tersebut. Hal ini menjelaskan bahwa seseorang yang lebih menyukai dan memilih asuransi syariah, maka kemungkinan besar akan melakukan tindakan untuk mencapai keinginannya dengan memproteksi diri menggunakan asuransi syariah guna terhindar dari berbagai macam risiko dimasa yang akan datang.

2. Preferensi

a. Pengertian Preferensi

Kotler berpendapat bahwa preferensi digambarkan sebagai sikap konsumen terhadap produk dan jasa sebagai evaluasi dari sifat kognitif seseorang, perasaan emosional,

dan kecenderungan bertindak melalui ide atau objek.⁴¹ Preferensi merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Preferensi juga diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang atau jasa yang dikonsumsi.⁴² Preferensi konsumen yaitu teori preferensi nyata (*revealed preference*). Setiap konsumen pasti memiliki preferensi. Preferensi ini akan mengarahkan konsumen dalam pembelian barang-barang kebutuhannya di pasar. Jadi apa yang dibelinya dipasar merupakan petunjuk atas susunan preferensi yang nyata baginya. Preferensi konsumen terbentuk melalui variabel-variabel kebiasaan, kecenderungan, dan kesesuaian terhadap berbagai variasi produk atau pemasok yang tersedia. Preferensi konsumen dapat dijelaskan sebagai suatu sikap konsumen terhadap satu pilihan merek produk maupun pemasok yang terbentuk melalui proses evaluasi.⁴³

Preferensi konsumen memiliki dua komponen penting dalam pengambilan keputusan yang sesuai dengan kemampuan seorang konsumen untuk memenuhinya, yaitu perilaku dan kejadian, dimana perilaku berupa menyukai barang atau jasa sedangkan kejadian berupa tindakan yang dilakukan untuk memilih barang untuk layanan ini. Tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat akan produk atau jasa keuangan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan non bank menunjang preferensi masyarakat untuk menggunakan produk atau jasa keuangan. Struktur pengetahuan dan pemahaman masyarakat yang sudah terbangun sangat lama tentu tidak mudah diarahkan kepada sistem keuangan yang semakin berkembang dengan jalannya perkembangan perekonomian dan perkembangan kebutuhan lalu lintas keuangan. Salah satu untuk memahami perilaku konsumen

⁴¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 1st ed. (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005).

⁴² Poerwadaminta, W.J.S., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 3rd ed. (Jakarta: Balai Pustaka, 2016), 769.

⁴³ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th ed. (Pearson Education Limited, 2016).

yaitu preferensi konsumen, yang bertujuan untuk menggambarkan alasan-alasan mengapa orang lebih suka terhadap suatu barang daripada barang lain. Dalam memahami perilaku konsumen terdapat tiga langkah yaitu preferensi konsumen, garis anggaran, dan pilihan yang akhirnya ditetapkan.⁴⁴

Perilaku konsumen (*consumer behavior*) didefinisikan sebagai studi tentang unit pembelian (*buying units*) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa, pengalaman serta ide-ide. Perilaku konsumen adalah sesuatu yang menggaris bawahi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian. Perilaku konsumen merupakan kegiatan yang erat kaitannya dengan proses pembelian suatu barang atau jasa. Perilaku konsumen selain kualitas produk, harga produk juga mencakup promosi tentang tempat dimana barang tersebut dijual. Jika harga suatu produk atau jasa tidak terlalu tinggi, maka konsumen tidak akan terlalu lama memikirkan dan melakukan aktivitas perilaku konsumen untuk melakukan pembelian. Namun, jika harga suatu barang atau jasa tinggi, konsumen akan memberikan usaha yang lebih terhadap barang tersebut. Perilaku konsumen merupakan hal-hal yang mendasari dan membuat konsumen melakukan keputusan pembelian. Ketika memutuskan untuk membeli suatu produk atau jasa, tentunya sebagai konsumen selalu memikirkan produk yang akan dibeli terlebih dahulu, mulai dari harga, model, bentuk, kemasan, kualitas, fungsi atau kegunaan produk tersebut dan lain sebagainya.⁴⁵

b. Preferensi Dalam Islam

Dalam perkembangannya, preferensi seseorang terhadap suatu barang atau jasa sangat beragam, di mana sangat dipengaruhi oleh tingkat keyakinan dan pemahaman

⁴⁴ Sri Wahyuni, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Produk Bank Syariah”, 2022, 12.

⁴⁵ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)* (Surabaya: CV. Budi Utama, 2018), 2.

penggunanya. Preferensi seorang muslim akan sangat jauh berbeda dengan preferensi seorang non muslim. Islam memperkenalkan konsep halal dan haram dalam sistem ekonominya. Konsep ini memegang peranan penting dalam wilayah produksi maupun konsumsi.⁴⁶

Preferensi dalam Islam di sini dikaitkan dengan teori konsumsi dalam islam, karena dalam preferensi dasarnya adalah teori perilaku konsumen. Preferensi dalam islam dikaji dimana seseorang dalam menggunakan kekayaan harus berhati-hati, yang terpenting dalam hal ini adalah cara penggunaan yang harus diarahkan pada pilihan-pilihan (preferensi) yang mengandung masalah (baik dan manfaat). Agar kekayaan atau harta tersebut dapat memberikan manfaat untuk kesejahteraan bagi individu tersebut.⁴⁷

Preferensi memiliki arti pilihan atau kecenderungan individu dalam memilih produk dan jasa, yang berarti kebebasan individu dalam memilih. Islam menganggap kebebasan adalah sebagai fondasi dari nilai-nilai kemanusiaan dan kemuliaan manusia. Kebebasanlah yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya. Al-Quran menjelaskan pengetahuan dan kekuasaan Allah atas apa yang telah ditetapkan-Nya untuk manusia. Disamping itu Al-Quran juga memberikan penekanan besar kepada kebebasan memilih yang diberikan kepada manusia. Sebagaimana yang terdapat pada Al-Quran pada surat An-Najm ayat 39-42:

⁴⁶ Muhammad Syarif Chaundry, *Sistem Ekonomi Islam Prinsip Dasar* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), 9.

⁴⁷ Mar'atus Syawalia, "Preferensi Pedagang Pasar Tradisional Terhadap Sumber Modal," *Jurnal Ilmiah*, 2015, 4.

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿٣٦﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ
 يُرَى ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الْأَوْفَى ﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ
 الْمُنْتَهَىٰ ﴿٤٢﴾

Artinya: Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, Dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). Kemudian akan diberi Balasan kepadanya dengan Balasan yang paling sempurna, Dan bahwasanya kepada Tuhannya kesudahan (segala sesuatu). (QS. An-Najm ayat 39-42)

Walau bagaimanapun, perlu diingat bahwa kebebasan individu, bukannya mutlak dan tanpa batasan, melainkan dibatasi oleh dua hal: Pertama, individu bebas bergerak di bidang ekonomi dengan syarat tidak melanggar dan mengambil hak-hak orang lain. Kedua, ia harus mengambil cara yang halal dan tidak mengamalkan cara yang haram untuk mencari penghidupan dan tidak mengambil benda-benda yang haram. Seperti firman Allah dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 168:

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّهُمْ مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا
 تَتَّبِعُوا خُطُوتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Artinya: Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu. (QS. Al-Baqarah: 168)

Beberapa ayat di atas memberikan tuntunan kepada seorang mukmin agar senantiasa menggunakan hak dan kebebasan mereka berdasarkan prinsip yang telah digariskan. Batasan-batasan disusun menurut konsep

perkara-perkara baik (*thaibat*) dan perkara-perkara buruk (*khaibaith*), yang memberi kebebasan kepada umat islam untuk memperoleh dan memiliki sesuatu menurut cara mereka. Ayat yang berarti “*janganlah kamu mengikuti langkah syaitan*” merujuk kepada cara yang haram. Islam melarang semua cara tidak benar yang kerap dilakukan manusia untuk mendapatkan hak orang lain, tidak adil, buruk dan keji. Islam membenarkan umatnya untuk menggunakan semua cara dalam menyangga kehidupannya selama cara itu wajar.⁴⁸

Ekonomi islam memberikan arahan agar setiap preferensi kita terhadap suatu hal haruslah mengarah pada nilai-nilai kebajikan. Nilai-nilai dalam Ekonomi islam bersumber dari Al-Quran dan sunnah, yang menjadi dasar dari pandangan hidup islam. Nilai-nilai dasar dalam ekonomi islam tersebut menjwai masyarakat dalam melakukan aktivitas sosial ekonominya.

c. Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi

Menurut Nugroho J. Setiadi, faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi sebagai berikut.⁴⁹

1) Faktor Budaya

Budaya adalah segala nilai pemikiran, dan simbol yang mempengaruhi perilaku, sikap, kepercayaan, dan kebiasaan seseorang dan masyarakat.

Faktor-faktor budaya terbagi menjadi tiga macam, yaitu:

a) Faktor Kebudayaan

Kebudayaan adalah faktor penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar. Budaya dapat diartikan sebagai hasil kreativitas manusia dari satu generasi ke generasi berikutnya yang sangat menentukan bentuk perilaku dalam kehidupannya sebagai anggota masyarakat.

⁴⁸ Fazlur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1995).

⁴⁹ J. Setiadi Nugroho, *Perilaku Konsumen*, Cet-7 (Jakarta: Prenada Media Group, 2019), hal 9.

b) Faktor sub budaya

Setiap kebudayaan terdiri dari subbudaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya. Sub budaya dapat dibedakan menjadi empat jenis:

- (1) Kelompok nasional, yang terdapat dalam kelompok besar dan menunjukkan selera dan kecenderungan etnis yang berbeda.
- (2) Kelompok agama, menampilkan subkultur dengan preferensi dan larangan budaya yang khas.
- (3) Kelompok ras, yang memiliki gaya dan sikap budaya yang berbeda.
- (4) Wilayah geografis, merupakan sub-budaya yang berbeda dengan karakteristik gaya hidupnya.

c) Faktor Kelas Sosial

Kelas sosial adalah sebuah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam sebuah masyarakat yang tersusun dalam urutan jenjang. Para anggota dalam setiap jenjang itu memiliki nilai, minat, perilaku dan tingkah laku yang cenderung sama, kelas sosial memiliki beberapa ciri; Pertama, orang yang berada dalam setiap kelas sosial cenderung berperilaku lebih serupa daripada orang yang berasal dari dua kelas sosial yang berbeda. Kedua, seseorang dipandang mempunyai pekerjaan yang rendah atau tinggi sesuai kelas sosialnya. Ketiga, kelas sosial seseorang dinyatakan dengan beberapa variabel seperti jabatan, pendidikan dan orientasi terhadap nilai.

2) Faktor sosial

Kelas sosial merupakan pembagian masyarakat yang relatif homogen dan permanen yang tersusun secara hierarkis dan yang anggotanya menganut nilai-nilai, minat, dan perilaku yang serupa.

Tingkah laku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, yaitu:

a) Kelompok referensi

Kelompok acuan bagi seseorang adalah kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap dan perilaku seseorang. Kelompok yang mempunyai pengaruh langsung terhadap seseorang disebut kelompok keanggotaan, yaitu kelompok dimana seseorang menjadi anggota dan saling berinteraksi.

b) Keluarga

Keluarga adalah sumber pengaruh sosial yang paling penting bagi sebagian besar konsumen, terutama ketika keluarga besar terlibat. Keluarga bertindak sebagai agen sosialisasi utama, membantu anggotanya memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan sikap untuk bertindak sebagai konsumen di pasar. Akibatnya, keluarga memiliki pengaruh yang mendalam dan bertahan lama pada sikap anggota yang lebih muda terhadap berbagai produk, merek, dan toko. Anggota keluarga cenderung berspesialisasi dalam membeli produk tertentu karena minat atau keahlian mereka atau struktur peran keluarga mereka. Pengaruh anggota keluarga pada pengambilan keputusan bervariasi, semakin tradisional masyarakat, semakin besar kekuatan laki-laki tanpa memandang kelas sosial.

c) Peran dan status

Peran dan status adalah terdiri dari aktivitas yang diharapkan dilakukan seseorang menurut orang-orang yang ada disekitarnya. Setiap peran membawa status yang mencerminkan penghargaan yang diberikan oleh masyarakat. Orang seringkali memilih produk yang menunjukkan statusnya dalam masyarakat.

3) Faktor pribadi

Faktor pribadi didefinisikan sebagai karakteristik psikologis seseorang yang berbeda dengan orang lain yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan. Keputusan membeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, yaitu umur dan tahap daur hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, dan kepribadian dan konsep diri kepribadian setiap orang jelas mempengaruhi tingkah laku membelinya.

4) Faktor psikologis

Faktor psikologis sebagai bagian dari pengaruh lingkungan dimana ia tinggal dan hidup pada waktu sekarang tanpa mengabaikan pengaruh di masa lampau atau antisipasinya pada waktu yang akan datang. Keputusan pembeli dipengaruhi oleh empat faktor psikologis yaitu motivasi, persepsi, belajar, dan memori.

Jadi, Preferensi konsumen adalah nilai-nilai bagi pelanggan yang diperhatikan dalam menentukan sebuah pilihan. Lain halnya dengan preferensi belanja yang berarti sikap dari konsumen yang bersedia memberi rekomendasi terhadap belanja yang pernah mereka nikmati kepada orang lain.

Berkaitan dengan preferensi ini, maka konsumen akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Sehingga preferensi menurut Tjiptono dapat berupa penilaian, pertimbangan dan kepuasan terhadap suatu produk atau merek tertentu yang dapat diukur dengan melihat⁵⁰:

- a) Kecenderungan konsumen untuk suka terhadap produk asuransi syariah.
- b) Konsumen tidak mempertimbangkan produk asuransi konvensional.
- c) Konsumen puas terhadap produk asuransi syariah.

⁵⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 2nd ed. (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2007).

3. Asuransi Syariah

a. Pengertian Asuransi Syariah

Dalam bahasa belanda kata asuransi disebut *Assurantie* yang terdiri dari kata “*Assuradeur*” yang berarti pertanggungan dan “*geassureerde*” yang berarti tertanggung. Kemudian dalam bahasa prancis disebut “*Assurance*” menanggung sesuatu yang pasti terjadi. Sedangkan dalam bahasa latin disebut “*Assecurare*” yang berarti menyakinkan orang. Selanjutnya bahasa inggris kata asuransi disebut “*Insurance*” yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi.⁵¹

Pengertian asuransi menurut UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, asuransi adalah perjanjian antara dua pihak yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerima premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena suatu hal, dan memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalkannya tertanggung.⁵²

Adapun pengertian asuransi syariah menurut terminologi sebagaimana yang disebutkan dalam Fatwa DSN MUI Nomor 21 DSN-MUI/X/2001. Menetapkan Fatwa tentang Pedoman Umum Asuransi Syari’ah, definisi asuransi syariah (*Ta’min Tafakul* atau *Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan/atau tabarru’ yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.⁵³

⁵¹ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012).

⁵² Pasal 1 ayat (1) UU No. 2 Tahun 1992, *Tentang Usaha Perasuransian*, n.d.

⁵³ Fatwa DSN MUI, *Pedoman Umum Asuransi Syari’ah*, n.d.

b. Dasar Hukum Asuransi Syariah

1) Ayat Al-Qur'an

Dasar hukum asuransi syariah berdasarkan muatan nilai yang ada dalam praktik asuransi syariah, terkandung dalam Al-Qur'an berikut ini⁵⁴:

a) Firman Allah tentang perintah mempersiapkan hari depan (QS. Al-Hasyr:18).

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا

قَدَمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS. Al-Hasyr:18).

b) Firman Allah tentang prinsip-prinsip bermuamalah, baik yang harus dilaksanakan maupun dihindarkan, antara lain:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ

بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا

تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢١﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya

⁵⁴ Mardani, *Aspek Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Prenada Media Group, 2015), 93-95.

Allah adalah Maha Penyayang kepadamu (QS. An-Nisaa [4]:29).

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا
 يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ
 بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ
 الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
 فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ
 فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya (QS.al-Baqarah [2]: 275).

Dengan demikian, hukum asuransi menurut fiqih islam pada dasarnya adalah mubah (boleh), kecuali jika terdapat unsur-unsur yang dilarang oleh syariat islam

seperti riba, gharar, spekulasi dan kecurangan atau ketidakadilan.⁵⁵

2) Fatwa DSN No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syariah

a) Ketentuan Umum

- (1) Asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah pihak melalui investasi dalam bentuk aset dengan *tabarru'* sebagai wujud dana tolong-menolong.
- (2) Asuransi syariah tidaklah mengandung *gharar*, *maisyir*, *riba*, *zhulm* (penganiayaan), *riswah* (suap), haram dan maksiat.
- (3) Akad *tijarah* adalah semua bentuk akad yang bersifat komersial.
- (4) Akad *tabarru'* adalah semua akad yang dilakukan dengan tujuan kebajikan atau tolong-menolong.
- (5) Kontribusi adalah kewajiban peserta asuransi untuk memberikan sejumlah dana kepada perusahaan asuransi untuk dikelola.
- (6) Klaim adalah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi kepada pemegang polis.

b) Akad Dalam Asuransi Syariah

- (1) Akad yang dilakukan antara peserta dengan perusahaan terdiri atas akad *tijarah* dan/atau akad *tabarru'*.
- (2) Dalam akad, sekurang-kurangnya harus disebutkan:

c) Kedudukan Para Pihak Dalam Akad *Tijarah & Tabarru'*

- (1) Dalam akad *tijarah* (mudharabah), perusahaan bertindak sebagai mudharib (pengelola) dan

⁵⁵ Uswatun Khasanah, "Asuransi Dan Penggadaian Dalam Persepektif Islam", *Ijtimaiyya* 7 (2014): 21-39.

peserta bertindak sebagai *sahibul mal* (pemegang polis).

- (2) Dalam akad *tabarru'* (hibah), peserta memberikan hibah yang akan digunakan untuk menolong peserta lain yang terkena musibah. Sedangkan perusahaan bertindak sebagai pengelola dana hibah.
- d) Ketentuan Dalam Akad *Tijarah & Tabarru'*
- (1) Jenis akad *tijarah* dapat diubah menjadi jenis akad *tabarru'* bila pihak yang tertahan haknya, dengan rela melepaskan haknya.
 - (2) Jenis akad *tabarru'* tidak dapat diubah menjadi akad *tijarah*.
- e) Jenis Asuransi Dan Akadnya
- (1) Dipandang dari segi jenis asuransi itu terdiri atas asuransi kerugian dan asuransi jiwa.
 - (2) Sedangkan akad bagi kedua jenis asuransi tersebut adalah *mudharabah* dan *hibah*.
- f) Premi
- (1) Pembayaran premi didasarkan atas jenis akad *tijarah* dan jenis akad *tabarru'*.
 - (2) Untuk menentukan besarnya premi perusahaan asuransi syariah dapat menggunakan rujukan, misalnya tabel mortalita untuk asuransi jiwa dan tabel morbidita untuk asuransi kesehatan, dengan syarat tidak memasukkan unsur riba dalam penghitungannya.
 - (3) Premi yang berasal dari jenis akad *mudharabah* dapat diinvestasikan dan hasil investasinya dibagi-hasilkan kepada peserta.
 - (4) Premi yang berasal dari jenis akad *tabarru'* dapat diinvestasikan.
- g) Klaim
- (1) Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.
 - (2) Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai dengan premi yang dibayarkan.

- (3) Klaim atas akad *tijarah* sepenuhnya merupakan hak peserta, dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.
- (4) Klaim atas akad *tabarru'*, merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang disepakati dalam akad.
- h) Investasi
 - (1) Perusahaan selaku pemegang amanah wajib melakukan investasi dari dana yang terkumpul.
 - (2) Investasi wajib dilakukan sesuai dengan syariah.
- i) Reasuransi

Asuransi syariah hanya dapat melakukan reasuransi kepada perusahaan reasuransi yang berlandaskan prinsip syari'ah.
- j) Pengelolaan
 - (1) Pengelolaan asuransi syariah hanya boleh dilakukan oleh suatu lembaga yang berfungsi sebagai pemegang Amanah.
 - (2) Perusahaan asuransi syariah memperoleh bagi hasil dari pengelolaan dana yang terkumpul atas dasar akad *tijarah (mudharabah)*.
 - (3) Perusahaan asuransi syariah memperoleh *ujrah (fee)* dari pengelolaan dana akad *tabarru' (hibah)*

3) Peraturan Perundang-undangan

Di Indonesia dasar hukum perasuransian diatur dalam Kitab Undang Undang Hukum Dagang (KUHD), Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 Tentang usaha perasuransian, Peraturan pemerintah Nomor 63 Tahun 1999 tentang perubahan atas Peraturan pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 Tentang penyelenggara usaha perasuransian, dan lain sebagainya. Dasar hukum tersebut digunakan baik untuk asuransi konvensional maupun asuransi syariah.

c. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah

Terdapat enam prinsip-prinsip dalam asuransi syariah yaitu sebagai berikut⁵⁶:

1) Tolong-menolong

Tolong-menolong menjadi prinsip asuransi syariah dikarenakan dalam asuransi syariah menggunakan akad tabarru', yaitu akad kebaikan. Akad tabarru' dilakukan dengan tujuan tolong menolong dalam berbuat kebaikan.

2) Kerja sama

Kerja sama yang diterapkan dalam asuransi syariah dapat berwujud dalam bentuk akad mudharabah dan musyarakah. Akad mudharabah yaitu pemilik modal menyerahkan modal kepada pengusaha untuk berdagang dengan modal tersebut, dan laba dibagi sesuai dengan kesepakatan. Sedangkan akad musyarakah adalah akad yang berlaku antar dua orang atau lebih untuk ta'awun dalam bekerja pada suatu usaha dan membagi keuntungan.

3) Kerelaan

Dalam berasuransi syariah, kerelaan (ar-ridha) dapat ditetapkan pada setiap nasabah asuransi agar mempunyai motivasi dari awal untuk merelakan sejumlah dana kontribusi (premi) yang disetorkan kepada perusahaan asuransi. Dana tersebut difungsikan sebagai dana sosial (tabarru') untuk tujuan membantu nasabah asuransi jika mengalami bencana kerugian.

4) Amanah

Prinsip amanah harus diterapkan dalam semua bisnis syariah, termasuk asuransi syariah. Sifat amanah harus diterapkan oleh kedua belah pihak antara nasabah dan perusahaan asuransi syariah. Yaitu seorang nasabah menyampaikan informasi yang benar berkaitan premi yang dibayar, dan tidak adanya manipulasi kerugian yang menimpa dirinya. Sifat amanah dalam perusahaan

⁵⁶ Mardani, *Aspek Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*.

asuransi syariah adalah harus membuat laporan yang jujur dan transparan.

5) Keadilan

Prinsip keadilan dalam asuransi syariah dapat ditetapkan dalam pembagian bagi hasil (nisbah bagi hasil) sesuai kesepakatan dalam akad.

6) Larangan riba, *maysir* (judi), dan *gharar* (ketidakpastian)

Pengambilan harta orang lain tanpa adanya nilai sebagai imbalan merupakan hal yang membuat riba diharamkan. Dalam al-qur'an sudah jelas disebutkan bahwasanya riba memang haram untuk dilakukan. Selain itu, asuransi syariah juga harus berpegang teguh dalam menjauhi unsur judi. Hal ini untuk mengantisipasi adanya satu pihak yang untung dan satu pihak yang rugi. Hal lain yang harus dihindari dalam praktik asuransi syariah adalah adanya ketidakpastian pada jumlah keuntungan maupun premi dalam perjanjian yang disepakati dari kedua belah pihak.

d. Tujuan Asuransi Syariah

Tujuan didirikannya asuransi syariah antara lain⁵⁷ :

- 1) Memberikan jaminan-jaminan atas risiko-risiko kerugian yang diderita suatu pihak.
- 2) Meningkatkan efisiensi karena tidak perlu secara khusus mengadakan pengamanan dan pengawasan untuk memberikan perlindungan yang memakan banyak tenaga, waktu, dan biaya.
- 3) Pemerataan biaya, yaitu hanya mengeluarkan biaya dengan jumlah tertentu dan tidak perlu mengganti/membayar sendiri kerugian yang timbul yang jumlahnya tidak tentu dan tidak pasti.
- 4) Sebagai tabungan karena jumlah yang dibayar kepada pihak asuransi akan dikembalikan dalam jumlah lebih besar. Hal ini khusus berlaku pada asuransi jiwa.

⁵⁷ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Lembaga Keuangan Syariah*, 129.

- 5) Menanggung *loss of earning power* seseorang atau badan usaha pada saat ia tidak dapat berfungsi (bekerja).

e. Manfaat Asuransi Syariah

1) Takaful keluarga

Pada takaful keluarga ada tiga skenario manfaat yang diterima oleh peserta yaitu klaim takaful akan dibayarkan kepada peserta takaful apabila:

- a) Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan (sebelum jatuh tempo). Dalam hal ini maka ahli waris akan menerima pembayaran klaim sebesar jumlah angsuran premi yang telah disetorkan dalam rekening peserta ditambah dengan bagian keuntungan dari hasil investasi dan sisa saldo angsuran premi yang seharusnya dilunasi dihitung dari tanggal meninggalnya sampai dengan saat seleksi masa pertanggungan. Dana untuk maksud ini diambil dari rekening khusus/tabarru' pada peserta yang memang disediakan untuk itu.
- b) Peserta masih hidup sampai dengan selesainya masa pertanggungan. Dalam hal ini peserta yang bersangkutan akan menerima seluruh angsuran premi yang telah disetorkan kedalam rekening peserta, ditambah dengan bagian keuntungan dari hasil investasi dan kelebihan dari rekening khusus/tabarru' peserta apabila setelah dikurangi biaya operasional perusahaan dan pembayaran klaim masih ada kelebihan.
- c) Peserta mengundurkan diri sebelum masa pertanggungan selesai. Dalam hal ini peserta yang bersangkutan tetap akan menerima seluruh angsuran premi yang telah disetorkan kedalam rekening peserta ditambah dengan bagian dari hasil keuntungan investasi.

2) Takaful umum

Klaim takaful akan dibayarkan kepada peserta yang mengalami musibah yang menimbulkan kerugian harta bendanya sesuai dengan perhitungan kerugian yang wajar. Dana pembayaran klaim takaful diambil dari kumpulan pembayaran premi peserta. Baik pada takaful keluarga maupun takaful umum keuntungan yang diperoleh dari hasil investasi dana rekening peserta pada takaful keluarga dan dana kumpulan premi setelah dikurangi biaya operasional perusahaan pada takaful umum, dibagikan kepada perusahaan dan peserta takaful sesuai dengan prinsip mudharabah dengan porsi pembagian yang telah disepakati sebelumnya.⁵⁸

4. Literasi Asuransi

a. Pengertian Literasi Asuransi

Menurut Grabe & Kaplan dalam Esti mengartikan literacy sebagai kemampuan seseorang untuk memahami suatu informasi ketika membaca dan menulis (*able to read and write*).⁵⁹ Namun lebih dari itu, makna literasi juga mencakup melek visual yang artinya "Kemampuan untuk mengenali dan memahami ide-ide yang disampaikan secara visual."⁶⁰

OECD-IFNE mendefinisikan melek keuangan (financial literacy) sebagai berikut: "*A combination of awareness, knowledge, skill, attitude and behavior necessary to make sound financial decisions and ultimately achieve individual well being*".⁶¹ Melek keuangan adalah suatu

⁵⁸ Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan & Perasuransian Syariah Di Indonesia*, vol. 1 (Jakarta: Kencana, 2017).

⁵⁹ Esti Swatika Sari and Setyawan Pujiono, "Budaya Literasi Di Kalangan Mahasiswa FBS UNY," *Litera* 16, no. 1 (June 5, 2017), <https://doi.org/10.218-31/ltr.v16i1.14254>.

⁶⁰ Kamisa, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Bandung: Pustaka Setia (Surabaya: Kartika, 1997).

⁶¹ Jamal Mohammed Esmail Alekam, Madya Salniza Bt Md. Salleh, and Sany Sanuri bin Mohd. Mokhtar, "The Effect of Family, Peer, Behavior, Saving and Spending Behavior on Financial Literacy among Young Generations," *International*

kombinasi kesadaran, pengetahuan, sikap dan tingkah laku yang dibutuhkan untuk membuat keputusan keuangan yang pada akhirnya mencapai kemakmuran individu.

Literasi asuransi syariah yaitu kemampuan individu untuk memahami dan mengevaluasi informasi mengenai asuransi yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah agar mengetahui manfaat dan keuntungan serta implikasi yang mungkin akan timbul apabila mendaftar sebagai peserta asuransi syariah.⁶²

Literasi asuransi syariah merupakan salah satu bentuk kegiatan dalam mendukung pertumbuhan keuangan syariah di masa depan, termasuk asuransi syariah, karena pemahaman dan kesadaran adalah kunci pertumbuhannya. Namun masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai lembaga keuangan asuransi dan manfaatnya menjadi keprihatinan bersama para pelaku industri. Literasi asuransi bagi masyarakat itu penting, jika dilakukan pelaksanaan edukasi asuransi tujuannya untuk masyarakat luas agar dapat membantu mengatasi resiko-resiko yang akan terjadi.⁶³

Jadi, literasi asuransi syariah adalah suatu kemampuan seseorang dalam pengetahuan dan pemahaman mengenai informasi terhadap asuransi sesuai dengan prinsip syariah.

b. Indikator Literasi Asuransi Syariah

Menurut Salsabila terdapat beberapa elemen kunci dari kemampuan dan pengetahuan literasi asuransi syariah yang biasanya disebutkan dalam literatur, yaitu⁶⁴:

1) Pengetahuan dasar dalam memahami asuransi syariah.

Pada dasarnya, pengetahuan dasar asuransi syariah adalah bentuk pengetahuan dalam menangani asuransi

Journal of Organizational Leadership 7, no. 3 (July 1, 2018): 309–23, <https://doi.org/10.33844/ijol.2018.60258>.

⁶² Avyanna Salsabila, “Peran Demografi Terhadap Literasi Asuransi Syariah” (Universitas Gajah Mada, 2016).

⁶³ Sadewo, “Pengaruh Literasi Asuransi Syariah Terhadap Minat Nasabah”, 18.

⁶⁴ Avyanna Salsabila, “Peran Demografi Terhadap Literasi Asuransi Syariah.”

seseorang dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip syariah. Kesalahan dalam memahami asuransi dapat terjadi karena kurangnya pemahaman tentang dasar-dasar asuransi syariah. Dengan memahami dasar asuransi maka akan mempermudah seseorang untuk memilih berinvestasi pada suatu asuransi.

- 2) Mengevaluasi informasi asuransi syariah seperti memahami ciri-ciri utama dari layanan dasar asuransi, sikap dalam menggunakan asuransi, memahami menyadari pentingnya membaca dan memeliharanya.

Pentingnya mengevaluasi informasi tentang asuransi yang akan dipilih terlebih dahulu, dikarenakan fungsi dari setiap asuransi itu berbeda-beda, maka dari itu sebelum memilih asuransi kita harus mengetahui bagaimana asuransi tersebut apakah sesuai dengan kebutuhan seseorang atau tidak.

- 3) Sadar akan risiko-risiko yang berhubungan dengan produk asuransi syariah.

Suatu resiko dapat terjadi baik kepada harta kekayaan maupun jiwa kita, yang mengakibatkan kita sebagai manusia yang memiliki akal budi selalu berusaha dengan segala upaya untuk menanggulangi segala risiko yang akan timbul dengan cara menghindari maupun mengalihkan atau membagi kepada pihak lain yang memiliki kemampuan untuk mengambil alih risiko, dalam hal ini adalah perusahaan asuransi. Oleh karena itu setiap nasabah harus sadar akan resiko yang akan dihadapi ketika memilih sebuah asuransi.

- 4) Mengetahui manfaat dan keuntungan serta implikasi yang timbul setelah menggunakan asuransi syariah.

Mengetahui manfaat asuransi bagi nasabah adalah hal yang sangat penting, dikarenakan dengan mengetahui manfaat asuransi secara umum akan membuat nasabah mengenal lebih jauh betapa menguntungkannya suatu asuransi bagi nasabah tersebut. Adapun manfaat dari asuransi pun berbeda-beda tergantung dari jenis asuransinya.

Menurut penjelasan diatas indikator literasi asuransi syariah yaitu pengetahuan dasar tentang suatu konsep asuransi, kemampuan untuk mengetahui sifat dan manfaat asuransi, sadar atas risiko yang berhubungan dengan produk asuransi, dan keyakinan membuat perencanaan untuk menghadapi risiko-risiko yang akan terjadi.

5. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler mengatakan bahwa definisi kualitas (*quality*) secara istilah adalah keseluruhan ciri dan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan nasabah yang dinyatakan.⁶⁵ Sedangkan menurut Gronroos mengatakan definisi pelayanan (*service*) adalah suatu kegiatan yang bersifat tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan oleh perusahaan dalam memecahkan suatu permasalahan yang terjadi pada pelanggan.⁶⁶

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip Tjiptono mengatakan bahwa kualitas layanan (*service quality*) dapat diartikan sebagai ukuran antara seberapa baik tingkat layanan yang diberikan perusahaan mampu sesuai dengan harapan atau ekspektasi nasabah. Jadi kualitas layanan dapat ditentukan dengan kinerja perusahaan dalam memenuhi harapan-harapan dan kebutuhan nasabah.⁶⁷

b. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Menurut Lovelock dan Wright, terdapat enam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, sebagai berikut yaitu⁶⁸:

⁶⁵ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 2016.

⁶⁶ Ratminto dan Atik Septiwinarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009).

⁶⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017).

⁶⁸ Lovelock dan Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: PT. Indeks, 2007).

1) Kesenjangan pengetahuan

Faktor kesenjangan pengetahuan merupakan perbedaan antara keyakinan penyedia jasa atau produk tentang harapan dan kebutuhan pelanggan yang sebenarnya.

2) Kesenjangan ukuran

Faktor kesenjangan ukuran merupakan perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan ukuran kualitas dalam menyampaikan jasa.

3) Kesenjangan penyampaian

Faktor kesenjangan penyampaian merupakan perbedaan antara spesifikasi ukuran penyampaian dan kinerja actual penyedia jasa.

4) Kesenjangan Persepsi

Faktor kesenjangan persepsi merupakan perbedaan antara proses penyampaian dan persepsi yang akan pelanggan terima dari sebuah pelayanan jasa

5) Kesenjangan interpretasi

Faktor kesenjangan interpretasi merupakan perbedaan antara informasi yang akan diberikan oleh penyedia jasa dengan informasi yang diterima oleh pelanggan.

6) Kesenjangan Pelayanan

Faktor kesenjangan pelayanan merupakan perbedaan antara apa yang menjadi harapan akan dirasakan pelanggan dan persepsi mengenai pelayanan yang diterima.

c. Indikator Kualitas Layanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut. Supaya pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, kualitas layanan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan atau nasabahnya.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono mengungkapkan ada 22 faktor penentu *service quality* yang dispesifikasi ke dalam lima faktor yang dijadikan sebagai indikator, yaitu:⁶⁹

1) *Realibility* (kehandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan, adapun indikator indikator yang memengaruhi pelayanan adalah sebagai berikut :

- a) Kecepatan dan ketepatan dalam penerbitan polis.
- b) Kemudahan prosedur administrasi pembayaran premi.

2) *Responsiviness* (ketanggapan)

Indikator ketanggapan merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas.

Adapun indikator yang mempengaruhi pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Kejelasan informasi secara jelas dan mudah untuk dipahami nasabah.
- b) Reaksi cepat tanggap terhadap keluhan nasabah.

3) *Assurance* (kepastian/jaminan)

Indikator kepastian merupakan agen (karyawan) asuransi harus memiliki pengetahuan yang baik dan dapat dipercaya oleh nasabah.

Adapun indikator yang mempengaruhi pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Pengetahuan tentang produk yang ditawarkan agen (karyawan).
- b) Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

⁶⁹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, halaman 78.

4) *Emphaty* (empati)

Indikator empati merupakan sikap dalam memberikan perhatian yang bersifat individual kepada para nasabah. Adapun indikator yang mempengaruhi pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Perhatian terhadap nasabah secara individual.
- b) Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah.
- c) Kesabaran para agen (karyawan) dalam memberikan layanan kepada nasabah.

5) *Tangibles* (penampilan fisik)

Indikator penampilan fisik merupakan sikap yang menunjukkan eksistensinya yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah.

Adapun indikator yang mempengaruhi pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Kerapian penampilan agen atau staf.
- b) Kebersihan dan kenyamanan ruangan atau gedung.

d. Dasar-dasar Pelayanan yang Baik

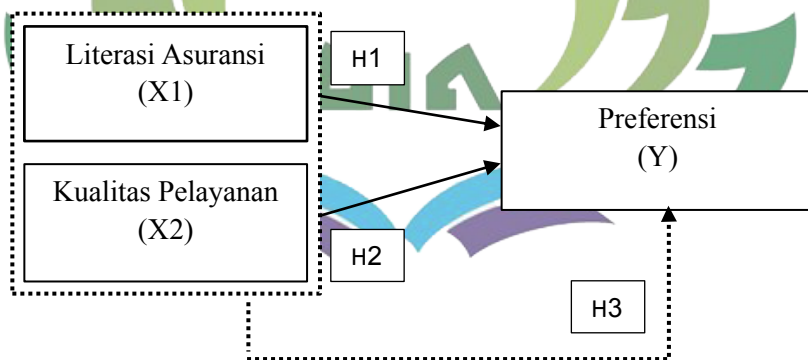
Dasar-dasar pelayanan yang perlu dan wajib dipahami oleh seorang pemasar sebelum melakukan tugasnya, yaitu⁷⁰:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Semangat dalam melayani dan menunjukkan kemampuannya.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakini konsumen serta memberikan kepuasan.

⁷⁰ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 18-21.

B. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah gambaran berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Kerangka berfikir dapat dikatakan sebagai rumusan-rumusan masalah yang sudah dibuat berdasarkan dengan proses deduktif dalam rangka menghasilkan beberapa konsep dan juga proposisi yang digunakan untuk memudahkan seorang peneliti merumuskan hipotesis penelitiannya.⁷¹ Penelitian ini terdapat variabel bebas dan variabel terikat, yaitu literasi asuransi dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan preferensi dalam menggunakan asuransi syariah sebagai variabel terikat. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu dalam kaitannya dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Literasi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi dalam menggunakan Asuransi Syariah (Studi pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung)”. Maka dapat dikembangkan kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

- > : Pengaruh secara parsial
 - - - - -> : Pengaruh secara simultan

⁷¹ Hardani, S.Pd.,M,Si., *dkk.*, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 1st ed. (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), 321.

Keterangan:

H1 : Literasi asuransi berpengaruh secara parsial terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.

H3 : Literasi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.

C. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis merupakan sebagai dugaan sementara yang kebenarannya masih di uji atau rangkuman simpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.⁷² Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁷³ Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat dikatakan sebagai dugaan sementara mengenai masalah yang akan diteliti di uji kebenarannya sehingga akan diketahui hasilnya, apakah diterima atau ditolak.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh Literasi Asuransi Secara Parsial Terhadap Preferensi Dalam Menggunakan Asuransi Syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung

Menurut Grabe & Kaplan dalam Esti mengartikan literasi sebagai kemampuan seseorang untuk memahami suatu informasi ketika membaca dan menulis (*able to read and write*).⁷⁴ Menurut Salsabila, Literasi asuransi syariah yaitu kemampuan individu untuk memahami dan mengevaluasi informasi mengenai asuransi syariah yang dijalankan

⁷² Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 63.

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 22nd ed. (Bandung: Alfabeta, 2015).

⁷⁴ Sari and Pujiono, "Budaya Literasi Di Kalangan Mahasiswa FBS UNY."

berdasarkan prinsip-prinsip syariah agar mengetahui manfaat dan keuntungan serta implikasi yang mungkin akan timbul apabila mendaftar sebagai peserta asuransi syariah.⁷⁵ Kemudian menurut Sadewo, literasi asuransi syariah ialah salah satu bentuk kegiatan dalam mendukung pertumbuhan keuangan syariah di masa depan termasuk asuransi syariah, karena pemahaman dan kesadaran adalah kunci pertumbuhannya.⁷⁶ Literasi asuransi bagi masyarakat sangatlah penting dengan adanya edukasi asuransi dapat membantu masyarakat yang mengaplikasikannya dalam mengatasi risiko yang akan terjadi.

Teori ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nasir, Safaruddin, Nanang Prihatin dan Rauzan. Hasilnya menunjukkan bahwa secara parsial variabel literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi memilih produk-produk di bank syariah.⁷⁷ Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Noviansyah Tri Sadewo, menyatakan bahwa literasi asuransi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah asuransi syariah.⁷⁸ Lalu didukung penelitian yang dilakukan oleh Khoerul Alfian, bahwa literasi asuransi syariah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi syariah.⁷⁹

Maka hipotesis sementara pada penelitian ini adalah:

H1 : Literasi asuransi berpengaruh secara parsial terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.

⁷⁵ Avyanna Salsabila, "Peran Demografi Terhadap Literasi Asuransi Syariah."

⁷⁶ Sadewo, "Pengaruh Literasi Asuransi Syariah Terhadap Minat Nasabah".

⁷⁷ Nasir et al., "Pengaruh Literasi Keuangan, Tata Kelola, Dan Kepatuhan Syariah Dalam Preferensi Memilih Produk Bank Syariah".

⁷⁸ Sadewo, "Pengaruh Literasi Asuransi Syariah Terhadap Minat Nasabah".

⁷⁹ Khoerul Alfian, "Pengaruh Literasi Asuransi Syariah, Pendapatan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Syariah Pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Purwokerto" (Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023), 69.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Preferensi Dalam Menggunakan Asuransi Syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip Tjiptono mengatakan bahwa kualitas layanan sebagai ukuran antara seberapa baik tingkat layanan yang diberikan perusahaan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan calon nasabah asuransi syariah.⁸⁰

Teori ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Samsul Arifin, Muhammad Salman Al Farisi dan Ermi Herawati. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi masyarakat pada Pegadaian Syariah.⁸¹ Kemudian didukung penelitian yang dilakukan oleh Nuri Anjar Sari dan Susi Indriyani. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada asuransi syariah Bumiputera Cabang Bandar Lampung.⁸² Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Noura Rouzaton, hasilnya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.⁸³

Maka hipotesis sementara dalam penelitian ini adalah:

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.

⁸⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017).

⁸¹ Arifin, Al Farisi, dan Herawati, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Pegadaian Syariah", 7-8.

⁸² Sari and Indriyani, "Pengaruh Syariah Marketing, Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Bandar Lampung."

⁸³ Noura Rouzaton, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh."

3. Pengaruh Literasi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Preferensi Dalam Menggunakan Asuransi Syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, literasi asuransi merupakan suatu pengetahuan dan pemahaman seseorang mengenai asuransi syariah guna terhindar dari berbagai macam risiko yang akan terjadi dan merugikan. Semakin tinggi tingkat literasi asuransi seseorang maka, akan semakin meningkat minat masyarakat menggunakan asuransi syariah begitu pula sebaliknya. Karena masyarakat yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai asuransi syariah, mereka bisa menentukan pilihan suka atau tidak suka pada produk maupun manfaat dari asuransi syariah tersebut, sehingga akan mempengaruhi meningkatnya minat masyarakat menggunakan asuransi syariah.

Begitu juga dengan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk ukuran layanan terhadap pengguna jasa asuransi syariah yang menjadi salah satu faktor pendorong nasabah untuk menggunakan produk asuransi syariah. Maka, suatu perusahaan harus menerapkan pelayanan yang baik demi kenyamanan nasabahnya. Kualitas pelayanan yang baik akan semakin tinggi masyarakat yang menyukai dan memilih menggunakan asuransi syariah. Sehingga masyarakat sangat mempertimbangkan mutu pada pelayanan yang diberikan ketika ingin menggunakan asuransi syariah. Oleh sebab itu, literasi asuransi dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang bisa mempengaruhi preferensi dalam menggunakan asuransi syariah.

Teori ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Putri Heriska, hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel literasi keuangan syariah (X1) dan variabel pelayanan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap preferensi penggunaan produk tabungan syariah BSI KC Malang Sutoyo.⁸⁴

⁸⁴ Putri Heriska, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, Dan Pelayanan Syariah Terhadap Preferensi Tabungan BSI", 345-355.

Didukung penelitian oleh Harish Muhammad Ramadhani, Mira Rahmi dan Muhammad Fathoni. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa literasi keuangan Syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah pada Perbankan Syariah.⁸⁵ Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Rama Muhamad Pramudya dan Mira Rahmi. Hasilnya menunjukkan bahwa secara simultan variabel literasi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat generasi milenial menggunakan asuransi syariah.⁸⁶

Maka hipotesis sementara dalam penelitian ini adalah:

H3 : Literasi asuransi dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap preferensi dalam menggunakan asuransi syariah pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung .



⁸⁵ Ramadhani, Rahmi, dan Fathoni, “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank.”

⁸⁶ Pramudya dan Rahmi, “Pengaruh Literasi Asuransi, Religiusitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Asuransi Syariah.”

DAFTAR RUJUKAN

- Arifin, Samsul, Muhammad Salman Al Farisi, and Ermi Herawati. "Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Terhadap Pegadaian Syariah." *Jurnal Neraca Peradaban* 2, no. 1 (2022): 7–8. <https://doi.org/10.55182/jnp.v2i1.86>.
- Avyanna Salsabila. "Peran Demografi Terhadap Literasi Asuransi Syariah." Universitas Gajah Mada, 2016.
- Batubara, M A. "Literasi Asuransi Syariah Pada Guru Umuul Quraa." Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2019. [http://repository.uinsu.ac.id/10277/1/Burning Skripsi Mahda.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/10277/1/Burning%20Skripsi%20Mahda.pdf).
- Dafit, Dea, and Ningrum. "Pengaruh Program Pojok Literasi Terhadap Minat Baca Mahasiswa PGSD FKIP UIR." *Jurnal Basicedu* 4, no. 1 (2020): 117–30.
- Devi, Ni Luh Putu Yasinta, Ni Putu Nita Anggraini, and I gede Yudi Hendrawan. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah PT. Asuransi Allianz Life Genteng Biru Agency." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, 10–27. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- Dewi, Anggriani. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Kota Palopo." *Jurnal Akuntansi* 04, no. 02 (2018): 1–12.
- Dewi, Gemala. *Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Di Indonesia. Edisi Revisi. Cetakan Ke-3. Jakarta: Kencana. Jakarta: Kencana Pranada Group, 2006.*
- Dita Aprilia, Yusrizal, Wahyu Syarvina. "Analisis Tingkat Literasi Keuangan Agen Asuransi Syariah Di PT. Bumiputera 1912 Medan." *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)* 3, no. 2 (2023): 807–20.

- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian / Fandy Tjiptono*. 1st ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- . *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017.
- . *Strategi Pemasaran*. 2nd ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2007.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. 3rd ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- Fatwa DSN MUI. *Pedoman Umum Asuransi Syari'ah*, n.d.
- Fauzi Arif Lubis. “Preferensi Masyarakat Al Washliyah Terhadap Asuransi Syariah Di Sumatera Utara.” Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2020.
- Fazlur Rahman. *Doktrin Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1995.
- Gemala Dewi. *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan & Perasuransian Syariah Di Indonesia*. Vol. 1. Jakarta: Kencana, 2017.
- Hakim, Lukman. *Prinsip-Prinsip Lembaga Keuangan Syariah*, n.d.
- Hardani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. 1st ed. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.
- Henny Rakhmawati dan M Khoiru Rusydi. “Influence of TAM and UTAUT Models of the Use of E-Filing on Tax Compliance.” *International Journal of Research in Business and Social Science* 9, no. 1 (2020): 106–11.
- Heri Sudarsono. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Fakultas ekonomi, 2005.
- Icek Ajzen. “Application of Theory of P Planned Behavior to Leisure Choice.” *Leisure Research* 24, no. 3 (n.d.).
- Idrus, Salim Al. *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian -*

Google Books. Edited by Amirullah. Malang: Media Nusa Creative, 2021.
https://books.google.co.id/books?id=MwdMEAAAQBAJ&prints-ec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false%0Ahttps://www.google.co.id/books/edition/Kualitas_Pelayanan_dan_Keputusan_Pembeli/MwdMEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=kualitas+pelayanan+adalah&pg=PA2&printsec=frontco

Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Cet VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.

———. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.

Kamisa. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia. Surabaya: Kartika, 1997.

Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.

———. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Keuangan, Otoritas Jasa. “Siaran Pers: Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan Tahun 2022.” Otoritas Jasa Keuangan, 2022.
<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Keuangan-Tahun-2022.aspx>.

Khoerul Alfian. “Pengaruh Literasi Asuransi Syariah, Pendapatan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Syariah Pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Purwokerto.” Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023.

Kurniawan, Ahmad Rofiyudin, Indah Nur, Hikmatu Shoumi, and Moh Khoirur Roziqin. “Faktor Masyarakat Lebih Memilih Asuransi Konvensional Dari Pada Asuransi Syari’ah.” *Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2022): 16–34.

- Lovelock dan Wrigh. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks, 2007.
- Lubis, Elya Ramadhani Tambunan, Fauzi Arif. “Tingkat Pemahaman Masyarakat Kota Binjai Terhadap Asuransi Syariah Pada PT Prudential Syariah Binjai.” *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam* 4, no. 2 (2023): 420–29. <https://doi.org/1047467/elmal.v4i2.1414>.
- M. Anang Firmansyah. *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*. Surabaya: CV. Budi Utama, 2018.
- M. Syafe’i Antonio. *Bank Islam: Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Maisyaro, Selvia, and Bowo Santoso. “Analisis Kinerja Agen Asuransi Sun Life Syariah Di Pt. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya.” *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business* 5, no. 4 (2022): 851–58. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i4.561>.
- Mar’atus Syawalia. “Preferensi Pedagang Pasar Tradisional Terhadap Sumber Modal.” *Jurnal Ilmiah*, 2015, 4.
- Mardani. *Aspek Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group, 2015.
- Marwansyah, Sofyan, and Ambar Novi Utami. “Analisis Hasil Investasi, Pendapatan Premi, Dan Beban Klaim Terhadap Laba Perusahaan Perasuransian Di Indonesia.” *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 5, no. 2 (2017): 213. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v5i2.533>.
- Mohammed Esmail Alekam, Jamal, Madya Salniza Bt Md. Salleh, and Sany Sanuri bin Mohd. Mokhtar. “The Effect of Family, Peer, Behavior, Saving and Spending Behavior on Financial Literacy among Young Generations.” *International Journal of Organizational Leadership* 7, no. 3 (July 1, 2018): 309–23. <https://doi.org/10.33844/ijol.2018.60258>.
- Muhammad Syarif Chaundry. *Sistem Ekonomi Islam Prinsip Dasar*.

Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.

Nanang Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.

Nasir, Muhammad, Safaruddin Safaruddin, Rauzana Rauzana, and Nanang Prihatin. “Pengaruh Literasi Keuangan, Tata Kelola, Dan Kepatuhan Syariah Dalam Preferensi Memilih Produk Bank Syariah.” *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis* 7, no. 1 (2022): 48. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v7i1.1335>.

Nengsih, Titin Agustin, Ahmad Syahrizal, and Sellin Fidia Oktafiani. “Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT Di Jambi.” *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 12, no. 2 (November 15, 2021): 180–85. <https://doi.org/10.33087/eksis.v12i2.248>.

Noor, Fahd Yulizar Djamiludin Sanrego. “Preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah.” *Nalar Fiqh* 6, no. 1 (2011): 65–79.

Noura Rouzaton. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.” Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

Novita Mega dan Fadli Hudaya. “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Motivasi Dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Pekalongan.” *Neraca* 18, no. 1 (2022): 62–89.

Nugroho, J. Setiadi. *Perilaku Konsumen*. Cet-7. Jakarta: Prenada Media Group, 2019.

Pasal 1 ayat (1) UU No. 2 Tahun 1992. *Tentang Usaha Perasuransian*, n.d.

Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. 1st ed. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005.

Philip Kotler and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. 15th

ed. Pearson Education Limited, 2016.

Poerwadaminta, W.J.S. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 3rd ed. Jakarta: Balai Pustaka, 2016.

Pramudya, Rama Muhamad, and Mira Rahmi. "Pengaruh Literasi Asuransi, Religiusitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Asuransi Syariah." *Journal of Islamic Economics and Finance Studies* 3, no. 1 (2022): 70. <https://doi.org/10.47700/jiefes.v3i1.4350>.

Putri Heriska. "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, Dan Pelayanan Syariah Terhadap Preferensi Tabungan BSI." *Islamic Economics And Finance In Focus* 1, no. 4 (2022): 345–55.

Rahmadion, Muhammad, Fitri Yetty, and Muhammad Anwar Fathoni. "Pengaruh Literasi Asuransi Syariah Terhadap Persepsi Masyarakat Dalam Memilih Asuransi Syariah Di JABODETABEK." *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar* 2, no. 2 (2021): 870–84.

Ramadhani, Da, and M Fatira. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Literasi Asuransi Pada Masyarakat Di Kota Medan Factors That Influence Insurance Literation in the Community in Medan City" 6 (2020): 77–82.

Ramadhani, Harish Muhammad, Mira Rahmi, and Muhammad Anwar Fathoni. "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank." *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar* 2, no. 1 (2021): 689–704.

Ratminto dan Atik Septiwinarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

Riko Al Hakim. "Validitas Dan Reabilitas Angket Motivasi Berprestasi." *Jurnal Fokus* 4, no. 4 (2021): 2–3.

Sadewo, Novansyah Tri. "Pengaruh Literasi Asuransi Syariah Terhadap Minat Nasabah." *Pengaruh Literasi Asuransi Syariah*

Terhadap Minat Nasabah (Studi Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Kantor Cabang Lampung). UIN Raden Intan Lampung, 2018.

Sandi, Wiku Mochammad Ari, and Santi Arafah. “Pengaruh Citra Perusahaan, Tarif Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Asuransi Jasindo Syariah (Studi Kasus : Customer PT . Astra International Daihatsu Medan Krakatau).” *Jurnal FEB* 1, no. 1 (2019): 419–29.

Sari, Esti Swatika, and Setyawan Pujiono. “Budaya Literasi Di Kalangan Mahasiswa FBS UNY.” *Litera* 16, no. 1 (June 5, 2017). <https://doi.org/10.21831/ltr.v16i1.14254>.

Sari, Nuri Anjar, and Susi Indriyani. “Pengaruh Syariah Marketing, Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Bandar Lampung.” *Jurnal Entrepreneur Dan Bisnis (JEBI)* 1, no. 1 (2020): 81–92.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitaitaf, Kualitaitaf Dan R&D.* Edisi 2 Ce. Bandung: Alfabeta, 2022.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* 22nd ed. Bandung: Alfabeta, 2015.

Sugono, Dendy. *Kamus Bahasa Indonesia.* Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010.

———. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013.

Suharyono, Suharyono, and Dini Setyo Azani. “Influence of the Dimension of Service Quality on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty PT Sun Life Financial Indonesia in Jakarta.” *Focus* 2, no. 1 (2021): 38–47. <https://doi.org/10.37010/fcs.v2i1.293>.

Syofian Siregar. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Group, 2013.

Tjiptono & Chandra, Fandy. *Service, Quality Dan Satisfaction*. 3rd ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2020. https://opac.perpusnas.go.id/uploaded_files/sampul_koleksi/original/Monograf/1161367.jpg?rnd=1228733254.

Ulumiddina, Ihya. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Jasa Asuransi Pada PT. Asuransi Askrida Syariah Banjarmasin.” *BIMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 1, no. 1 (2022): 57.

Umar Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009.

Uswatun Khasanah. “Asuransi Dan Penggadaian Dalam Persepektif Islam.” *Ijtima'iyya* 7, no. 1 (2014): 157–58.

Wahyuni, Sri. “Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Produk Bank Syariah,” 2022, 12.

Website Resmi Asuransi Sun Life. “[Www.Sunlife.Co.Id.](http://www.sunlife.co.id)” (Diakses pada Jum'at, Agustus pukul 10.42 WIB), n.d.

Yunus, Kurniati, and Rini Rini. “Indeks Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Di Provinsi Sulawesi Selatan.” *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Perbankan Syariah* 5, no. 2 (2021): 47–68. <https://doi.org/10.24252/al-mashrafiyah.v5i2.22088>.