

**ANALISIS PREFERENSI NASABAH PADA PRULINK SYARIAH
ASSURANCE ACCOUNT (STUDI KASUS KANTOR PEMASARAN
MANDIRI PRESTASI PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
KOTA MEDAN)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.,Sy)
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

ROMADHAN IBRAHIM KOTO
NPM :1201270112



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2016**

**ANALISIS PREFERENSI NASABAH PADA PRULINK SYARIAH ASSURANCE ACCOUNT
(STUDI KASUS KANTOR PEMASARAN MANDIRI PRESTASI
PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KOTA MEDAN)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.,Sy) Pada
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

ROMADHAN IBRAHIM KOTO

NPM :1201270112

PRODI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing Skripsi

(Drs.Sugianto, MA)

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2016



Unggul, Beradab & Berprestasi

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

NAMA MAHASISWA : Romadhan Ibrahim Koto
NPM : 1201270112
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PREFERENSI NASABAH PADA PRULINK SYARIAH ASSURANCE ACCOUNT (STUDI KASUS KANTOR PEMASARAN MANDIRI PRESTASI PT.PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KOTA MEDAN)

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Mei 2016

Pembimbing Skripsi

Drs.Sugianto,MA

Diketahui / Disetujui
Oleh:

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Dekan
Fakultas Agama Islam

(Hj.Siti Mujiatun,SE,MM)

(Akrim,S.Pd,I,M.Pd)

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

NAMA MAHASISWA : Romadhan Ibrahim Koto
NPM : 1201270112
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
HARI, TANGGAL : **Senin, 25 Maret 2016**
WAKTU : **08:00 WIB s/d Selesai**

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Hj. Maya Sari, SE, Ak, M.Si

PENGUJI II : Hj. Ainul Mardiyah, SP, M.Si

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. Muhammad Qorib, MA

Zailani, S.Pd.I, MA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : ROMADHAN IBRAHIM KOTO

NPM : 1201270112

Program Studi : PERBANKAN SYARIAH

**Judul Skripsi : ANALISIS PREFERENSI NASABAH PADA
PRULINK SYARIAH ASSURANCE ACCOUNT
(STUDI KASUS KANTOR PEMASARAN
MANDIRI PRESTASI PT. PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE KOTA MEDAN)**

Medan, Maret 2016

Pembimbing

Drs. Sugianto, MA

Disetujui Oleh:

Ketua

Program Studi

Dekan,

Hj. Siti Mujiatun, SE, MM

Akrim, S.PdI., M. Pd



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Siti Mujiatun, SE, MM
Dosen Pembimbing : Drs. Sugianto, M.Ag

Nama Mahasiswa : Romadhan Ibrahim Koto
Npm : 1201270112
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : ANALISIS PREFERENSI NASABAH PADA PRULINK SYARIAH ASSURANCE ACCOUNT (STUDI KASUS KANTOR PEMASARAN MANDIRI PRESTASI PT.PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KOTA MEDAN)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan

Medan, 2015

Pembimbing Skripsi

Diketahui/Disetujui
Ketua Program Studi

Drs. Sugianto, M.Ag

Hj. Siti Mujiatun, SE, MM

Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di -
Medan



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran peneliti sepenuhnya terhadap skripsi mahasiswa **ROMADHAN IBRAHIM KOTO** yang berjudul **“ANALISIS PREFERENSI NASABAH PADA PRULINK ASSURANCE ACCOUNT (STUDI KASUS KANTOR PEMASARAN MANDIRI PRESTASI PT. PRUDENTIAL KOTA MEDAN)”**. Maka saya berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (S-1) dalam Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian saya sampaikan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Maret 2016
Pembimbing,

Drs. Sugianto, MA

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ROMADHAN IBRAHIM KOTO
NPM : 1201270112
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul Skripsi : ANALISIS PREFERENSI NASABAH PADA
PRULINK SYARIAH ASSURANCE ACCOUNT
(STUDI KASUS KANTOR PEMASARAN
MANDIRI PRESTASI PT. PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE KOTA MEDAN)

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Penelitian yang saya lakukan dengan judul diatas belum pernah diteliti sebelumnya di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Penelitian ini saya lakukan sendiri tanpa ada bantuan dari pihak manapun dengan kata lain penelitian ini tidak saya tempahkan (dibuat) oleh orang lain dan juga tidak tergolong *plagiat*.
3. Apabila poin 1 dan 2 di atas saya langgar maka bersedia untuk dilakukan pembatalan terhadap penelitian tersebut dan saya bersedia mengulang kembali mangajukan judul penelitian baru dengan catatan mengulang seminar kembali.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga, dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 23 Maret 2016

ROMADHAN IBRAHIM KOTO

ABSTRAK

ROMADHAN IBRAHIM KOTO, NPM 1201270112, “Analisis Preferensi Nasabah Pada PRUlink Syariah Assurance Account (Studi Kasus Kantor Pemasaran Mandiri Prestasi PT. Prudential Kota Medan)”. Skripsi program studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Asuransi syariah menerapkan konsep tolong menolong dan melindungi satu dengan yang lain dengan menyisihkan dananya sebagai iuran kebajikan yang disebut Tabarru'. Sistem ini tidak menggunakan pengalihan resiko (risk transfer) di mana tertanggung harus membayar premi, tetapi lebih merupakan pembagian resiko (risk sharing) di mana para peserta saling menanggung. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan preferensi nasabah pada PRUlink Syariah Assurance Account. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan wawancara dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Data diperoleh dari responden yaitu nasabah yang berjumlah 5 orang yang sudah menjadi nasabah atau pemegang polis. Data yang terkumpul dianalisis dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah pada PRUlink Syariah Assurance Account dilakukan di kantor pemasaran mandiri prestasi kota Medan dapat dilihat bahwa ada tiga pilihan, kesukaan atau kecenderungan nasabah yaitu pengetahuan nasabah PT. Prudential Life Assurance kota Medan terhadap asuransi syariah dan Prudential, Inovasi produk untuk PAA syariah dan Prosedur Klaim di Prudential.

Kata kunci: Preferensi Nasabah, PAA Syariah, Asuransi Prudential.

KATA PENGANTAR



Assalamua'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah dengan segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, shalawat dan salam kita sampaikan kehadiran Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam menyusun skripsi ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis alami, namun berkat dukungan, dorongan dan semangat dari orang terdekat, sehingga penulis mampu menyelesaikannya, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebenarnya kepada :

1. Orang tua penulis tersayang yaitu Ayahanda Darwin, S.Pd dan ibunda Syamsiah dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan perhatian dan kasih sayang serta doa maupun dukungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun laporan proposal ini.
2. Bapak Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Akrim, M.Pd selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Ibu Hj. Siti Mujiatun, SE, MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Drs. Sugianto, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Hj.Maya Sari, SE, Ak, M.Si selaku Dosen Pembahas/Penguji Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Hadi Sumardi Oscar dan Ibu Hombing Barwin selaku pemilik kantor Pemasaran Mandiri Prestasi PT. Prudential Life Assurance kota Medan.
8. Untuk sahabatku dan teman-teman tersayang khususnya anak Perbankan Syariah B dan A sore terima kasih atas dukungannya dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis sendiri, dan kiranya Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Medan, Maret 2016

Penulis

ROMADHAN IBRAHIM KOTO

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Kegunaan Penelitian	5

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori.....	6
1. Asuransi Syariah	6
a. Pengertian Asuransi Syariah	6
b. Dasar Hukum Asuransi Syariah	7
c. Akad Dalam Asuransi Syariah	8
d. Manfaat Asuransi Syariah.....	10
1. Prulink Syariah Assurance Account (PAA Syariah)	11
a. Pengertian PAA Syariah	11
b. Persyaratan Usia Masuk	11

c. Manfaat Utama.....	11
d. Manfaat Tambahan.....	12
e. Biaya – Biaya.....	19
2. Preferensi.....	20
B. Penelitian terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran.....	25

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	27
C. Defenisi Operasional.....	28
D. Responden Penelitian.....	29
E. Sumber Data.....	29
F. Teknik dan Intrumen Penelitian.....	30
G. Teknik Analisis Data	30

BAB IV : HASIL DAN PEMBASAN

A. Hasil Penelitian.....	32
B. Pembahasan.....	41

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pertanggungungan Kondisi Kritis	17
Tabel 2.2	Matrikulasi Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	28
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis kelamin	32
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	33
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	34
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Status Pekerjaan	35
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Menurut Pendapatan Nasabah	35
Tabel 4.6	Ketentuan Dasar PAA Syariah	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pemikiran	26
------------	--------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi adalah perjanjian antara seseorang penanggung yang mengikat diri kepada seseorang tertanggung dengan menerima suatu premi dan memberi pergantian senilai yang diasuransikan kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan akibat peristiwa yang tidak tertentu. Pergantian kerugian akan dilakukan jika kerugian itu benar-benar terjadi dan bukan disengaja. Setiap orang pasti tidak terhindar dari yang namanya penyakit, dan setiap orang menyadari bahwa ia pada akhirnya akan meninggal dunia, namun itu semua tidak tahu kapan akan terjadi. Maka diperlukan perusahaan yang mampu menanggulangi resiko tersebut, “penanggulangan resiko tersebut melalui pembiayaan yaitu dengan mengasuransikan suatu resiko kepada perusahaan asuransi.”¹

Menurut UU no. 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum pada pihak ketiga yang mungkin ada tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.²

Pada asuransi syariah setiap peserta sejak awal sudah menerapkan konsep tolong menolong dan melindungi satu dengan yang lain dengan menyisihkan dananya sebagai iuran kebajikan yang disebut *Tabarru'*. Jadi sistem ini tidak menggunakan pengalihan resiko (*risk transfer*) di mana tertanggung harus membayar premi, tetapi lebih merupakan pembagian resiko (*risk sharing*) di mana

¹ Maya Merlinda, *Perencanaan Keuangan Pribadi*, (Yogyakarta: Andi Yoga, 2007), hlm. 23.

² Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi dan Ilustrasi*, cet. ke-3 (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), hal. 118.

para peserta saling menanggung. Saat ini perkembangan industri asuransi syariah tumbuh sangat pesat dan memainkan peranan cukup besar dalam perekonomian Indonesia. Itu di karenakan asuransi syariah lebih menarik karena proteksi yang ditawarkan banyak mengandung unsur investasi. Pada saat ini pelaku usaha asuransi syariah berstatus unit usaha syariah (UUS) sebanyak 44 perusahaan. Di antaranya 18 asuransi jiwa syariah, 23 asuransi umum syariah, dan tiga reasuransi berstatus UUS. Dengan perkembangan rata – rata tumbuh 20% - 30% per tahun dalam lima tahun terakhir ini.³ Sama seperti perusahaan lainnya, salah satu perusahaan yang berkembang pesat yaitu, Asuransi Prudential.

PT. Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) didirikan pada tahun 1995 dan merupakan bagian dari Prudential plc, London, Inggris. Di Asia, Prudential Indonesia menginduk pada kantor regional Prudential Corporation Asia (PCA), yang berkedudukan di Hong Kong. Dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar dalam penjualan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) sejak produk ini di luncurkan pada tahun 1999. Sampai dengan 31 Desember 2014, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dengan 6 kantor pemasaran di Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan, dan Batam serta 380 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh Indonesia. Sampai akhir tahun 2014 Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,4 juta nasabah yang di dukung oleh lebih dari 237.000 Tenaga Pemasar berlisensi.

Pada tahun 2003 Prudential Indonesia meluncurkan produk unik dan inovatif kepada para nasabah yaitu, *Prulink Syariah Assurance Account* (PAA Syariah). PAA Syariah adalah produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi yang memberikan perlindungan sekaligus keuntungan berinvestasi yang sesuai dengan prinsip – prinsip syariah.⁴ Produk ini di luncurkan untuk memenuhi

³ http://keuangan.kontan.co.id/news/2-perusahaan-asuransi-siap-bentuk-unit-syariah/?utm_source=twitterfeed&utm_medium=twitter

⁴ Pedoman Pru Fast Start, (Yogyakarta: PT Prudential Life Assurance, 2008) hlm. 56-57.

kebutuhan akan asuransi yang memberikan manfaat utama dan manfaat tambahan untuk melengkapi perlindungan dalam setiap tahapan kehidupan nasabah.

Kebutuhan masyarakat untuk berasuransi semakin berkembang dan bertambah setiap tahunnya, preferensi atau selera masyarakat beragam mengenai asuransi syariah dan produk yang ditawarkan pihak perusahaan. Preferensi menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah pilihan, kecenderungan, atau kesukaan.⁵ Preferensi adalah pilihan – pilihan yang dibuat oleh para konsumen atas produk-produk yang dikonsumsi. Preferensi secara lebih luas yakni sebagai sumber dari motivasi. Dalam ilmu kognitif, preferensi individual memungkinkan pemilihan tujuan.

Preferensi konsumen dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan dan nilai relatif penting setiap atribut yang terdapat pada suatu produk atau jasa. Atribut yang ditampilkan pada suatu produk atau jasa dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi konsumen. Penilaian terhadap produk dan jasa menggambarkan sikap konsumen terhadap produk atau jasa tersebut, sekaligus dapat mencerminkan perilaku konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.⁶

Ketertarikan nasabah pada *PRUlink Syariah Assurance Account* atas produk yang diterbitkan PT. Prudential Life Assurance menjadi daya tarik nasabah karena adanya proteksi/perlindungan untuk setiap pemegang polis asuransi yang sekaligus memberikan investasi. Asuransi syariah harus berperan dalam meningkatkan produk *PRUlink Syariah Assurance Account* tersebut meskipun sering ditemui nasabah yang mempertanyakan nilai investasi yang tidak sebesar dibanding asuransi konvensional.

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penelitian tentang analisis preferensi nasabah pada *PRUlink Syariah Assurance Account* (studi kasus kantor pemasaran mandiri prestasi PT. Prudential Life Assurance kota Medan) menarik untuk diteliti.

⁵ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2005:894

⁶ Hartoyo, 2006

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka terdapat permasalahan dalam penelitian yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Ketertarikan nasabah pada asuransi syariah dalam memilih produk *PRUlink Syariah Assurance Account* yang mengandung unsur proteksi dan investasi.
2. Sejauh mana peran asuransi syariah PT. Prudential Life Assurance Kantor Pemasaran Mandiri Prestasi kota Medan dalam meningkatkan kualitas produk dalam program *PRUlink Syariah Assurance Account* (PAA Syariah).
3. Pada *PRUlink Syariah Assurance Account* sering ditemui bahwa nilai investasi tidak sebesar dengan asuransi konvensional.

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas peneliti hanya membahas bagaimana analisis preferensi nasabah pada *PRUlink Syariah Assurance Account* (studi kasus kantor pemasaran mandiri prestasi PT. Prudential Life Assurance kota Medan).

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis preferensi nasabah pada *PRUlink Syariah Assurance Account* (studi kasus kantor pemasaran mandiri prestasi PT. Prudential Life Assurance kota Medan) ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan preferensi nasabah pada *PRUlink Syariah Assurance Account* (studi kasus kantor pemasaran mandiri prestasi PT. Prudential Life Assurance kota Medan) .

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk pihak-pihak yang berkepentingan antara lain:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis, dengan penelitian ini menambah wawasan penulis dan mengetahui solusi permasalahan dari setiap nasabah yang tidak atau yang menggunakan jasa asuransi syariah khususnya pada program *PRUlink syariah Assurance Account*.

2. Bagi Universitas

Sebagai penambah, pelengkap, sekaligus pembanding hasil-hasil penelitian menyangkut topik yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan permintaan asuransi syariah.

4. Bagi Peneliti Lain,

Penulis berharap agar penelitian yang telah dibuat dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan, menjadikan bekal serta referensi bagi peneliti selanjutnya. Selain itu penulis juga berharap penelitian ini dapat berguna bagi orang yang membacanya baik kalangan umum, praktisi maupun akademisi.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Asuransi Syariah

a. Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi Islam atau asuransi syariah sebagai asuransi yang mengedepankan konsep tolong menolong dalam kebaikan dan ketakwaan, menjadikan semua peserta asuransi sebagai keluarga besar yang saling menanggung satu sama lain.⁷

Definisi asuransi syariah menurut Fatwa Dewan Nasional No. 21 Tahun 2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong – menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan *tabbaru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. Akad yang sesuai dengan syariah yang dimaksud adalah yang tidak mengandung *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba*, *zhulm* (penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram dan maksiat.⁸

Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al – Maidah ayat 2 :

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

Artinya : “Dan tolong – menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa; dan jangan tolong – menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”.⁹
(Al – Ma’idah : 2)

⁷ Bagas Adi Pranowo, *Strategi PT Asuransi Syariah Mubakarrah dalam Menembus Pasar*, Eksis: Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islami, 1, 3 (Juli – September 2005) :hlm 43.

⁸ *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*, (Jakarta: PT Intermedia, 2003), Edisi Kedua, hlm. 129-140. Lihat juga Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1990), Jilid IV, hlm. 27-28.

⁹ QS. Al Maidah [5]:2

Menurut Kitab Undang – Undang Hukum Dagang Pasal 246 memberikan pengertian asuransi sebagai berikut : “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima premi, untuk memberi penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu”.¹⁰

Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam asuransi terkandung 4 unsur :

- 1) Pihak tertanggung (*insured*) yang berjanji akan membayar uang premi kepada pihak penanggung sekaligus atau mengangsur.
- 2) Pihak penanggung (*insurer*) yang akan berjanji akan memberikan proteksi tertanggung (*insured*) yang menerima proteksi.
- 3) Suatu peristiwa (*accident*), yang tidak diduga atau yang tidak diketahui sebelumnya, peristiwa yang memungkinkan terjadinya kerugian.
- 4) Kepentingan (*interest*), yang mungkin dapat mengalami kerugian yang disebabkan oleh peristiwa yang terjadi.

Asuransi syariah mempunyai misi dalam pengelolaannya, antara lain:

- 1) Misi Aqidah dan Misi Ibadah
- 2) Misi Isghtishodi “ekonomi”
- 3) Misi Keutamaan¹¹

b. Dasar Hukum Asuransi Syariah

Berikut adalah dasar hukum asuransi syariah:

- 1) Firman Allah SWT untuk mempersiapkan hari depan dalam Surat Al – Hasyr ayat 18

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ

وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

¹⁰ Nur Ahmad Fadhil Lubis, dan Azhari Akmal Tarigan, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Medan: Hujri Pustaka Utama, 2001), h. 190.

¹¹ Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi konvensional*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006), h.5.

Artinya :

“Hai orang – orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah dibuat untuk hari esok (masa depan). Dan bertakwalah kepada Allah sesungguhnya Allah Maha Mengetahui yang kamu kerjakan”. (QS. Al – Hasyr : 18)

2) Hadits tentang anjuran menghilangkan kesulitan seseorang.

عن أبي هريرة (رض) عن النبي (ص) قال: من نفس عن مؤمن
كرب الدنيا نفس الله عنه كرب يوم القيامة ومن يسر على معسر
يسر الله عليه في الدنيا والآخرة (رواه مسلم)

Diriwayatkan oleh Abu Hurairah r.a, Nabi Muhammad SAW bersabda: “Barang siapa yang menghilangkan kesulitan duniawinya seorang mukmin, maka Allah SWT, akan menghilangkan kesulitannya pada hari kiamat. Barang siapa yang mempermudah kesulitan seseorang maka Allah akan mempermudah urusannya di dunia dan di akhirat”.¹²

Dalam hukum positif yang menjadi dasar hukum dalam asuransi syariah adalah UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yang masih bersifat global. Sedangkan, dalam menjalankan usahanya secara syariah, perusahaan asuransi dan reasuransi syariah menggunakan pedoman fatwa DSN MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syariah.¹³

c. Kontrak (Akad) Dalam Asuransi Syariah

Kejelasan kontrak (akad) dalam praktik muamalah menjadi prinsip karena akan menentukan sah atau tidaknya secara syariah. Kontrak (akad) dalam asuransi syariah terbagi menjadi dua, yaitu:

¹² HR. Muslim

¹³ Widyarningsih, et al, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005), hal 204.

1) Akad *Tabarru'*

Akad *Tabarru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebajikan dan tolong – menolong, bukan semata untuk tujuan komersial. Dalam akad *tabarru'* harus disebutkan:

- a. Kesepakatan para peserta untuk tolong – menolong (*ta'awun*).
- b. Hak dan kewajiban peserta (baik individu dan kelompok) dan perusahaan;
- c. Cara dan pembayaran iuran kontribusi dana (premi) dan klaim;
- d. Ketentuan mengenai boleh atau tidaknya kontribusi ditarik kembali oleh peserta dalam hal terjadi pembatalan oleh peserta.
- e. Ketentuan mengenai alternatif dan persentase pembagian *Surplus Sharing*.¹⁴

Dalam asuransi jiwa syariah kontrak yang digunakan adalah kontrak tolong menolong (*takafuli*). Jadi asuransi jiwa syariah menggunakan apa yang disebut sebagai kontrak *tabarru'* yang dapat diartikan sebagai derma atau sumbangan. Kontrak ini adalah alternatif uang sah dan dibenarkan dalam melepaskan diri dari praktik yang diharamkan. Tujuan dari dana *tabarru'* ini adalah memberikan dana kebajikan dengan niat ikhlas untuk tujuan saling membantu satu dengan yang lain sesama peserta asuransi syariah apabila diantaranya ada yang terkena musibah.¹⁵ Oleh karenanya dana *tabarru'* disimpan dalam satu rekening khusus, dimana bila terjadi resiko, dana klaim yang diberikan adalah dari rekening dana *tabarru'* yang sudah diniatkan oleh semua peserta untuk kepentingan tolong menolong. Penjelasan di atas, mengenai kontrak *tabarru'* merupakan hibah yang dialokasikan bila terjadi musibah. Sedangkan unsur di dalam asuransi jiwa bisa juga berupa tabungan.

¹⁴ <http://blog.stie-mce.ac.id/amirkusnanto/2012/12/13/mengenal-asuransi-syariah-oleh-amir-kusnanto>.

¹⁵ Indonesia School Of Life (ISOL), *Mengenal Konsep Dasar Asuransi Syariah*, <http://www.Sinarharapan.co.id> (11 Agustus 2008) h. 4-5.

2) Akad *Tijarah*

Akad *Tijarah* adalah semua bentuk akad yang dilakukan untuk tujuan komersial. Akad *tijarah* dapat berupa akad *wakalah bil ujah* (perwakilan), akad *mudharabah* (bagi hasil), dan akad *mudharabah musyarakah*.

- a. Akad *wakalah bil ujah* yaitu akad *tijarah* yang memberi kuasa kepada perusahaan asuransi syariah sebagai wakil peserta untuk mengelola dana *tabarru'* dan dana investasi dengan imbalan berupa *ujrah (fee)*.
- b. Akad *mudharabah* yaitu akad *tijarah* memberikan kuasa kepada perusahaan asuransi syariah untuk mengelola dana *tabarru'* dan dana investasi peserta dengan imbalan berupa bagi hasil (*nisbah*) yang besarnya disepakati sebelumnya.
- c. Akad *mudharabah musyarakah* yaitu akad *tijarah* yang memberikan kuasa kepada perusahaan asuransi syariah untuk mengelola dana *tabarru'* dan dana investasi peserta, yang digabungkan dengan kekayaan perusahaan asuransi syariah, dengan mendapatkan imbalan berupa bagi hasil (*nisbah*) yang besarnya ditentukan berdasarkan komposisi kekayaan yang digabungkan dan telah disepakati sebelumnya.¹⁶

d. Manfaat Asuransi Syariah

Asuransi syariah dapat menjadi alternatif pilihan proteksi bagi pemeluk agama Islam yang menginginkan produk yang sesuai dengan hukum Islam. Produk ini juga bisa menjadi pilihan bagi pemeluk agama lain yang memandang konsep syariah adil bagi mereka. Syariah adalah sebuah prinsip atau sistem yang bersifat universal dimana dapat dimanfaatkan oleh siapapun juga bagi yang berminat.

¹⁶ <http://blog.stie-mce.ac.id/amirkusnanto/2012/12/13/mengenal-asuransi-syariah-oleh-amir-kusnanto>.

2. PRUlink Syariah Assurance Account (PAA Syariah)

a. Pengertian PRUlink Syariah Assurance Account (PAA Syariah)

PRUlink Syariah Assurance Account (PAA Syariah) adalah produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi yang memberikan perlindungan sekaligus keuntungan berinvestasi yang sesuai dengan prinsip – prinsip syariah. Adapun keistimewaan dari produk prulink syariah assurance account yaitu:

- 1) Manfaat kematian (*Death Benefit*).
- 2) Manfaat cacat total dan tetap (*Total and Permanent Disability*)
- 3) Dapat menambahkan nilai uang pertanggungan (*Sum Assured*) setiap saat.
- 4) Dapat melakukan penambahan kontribusi (*Top-Up*) setiap saat.
- 5) Dapat menentukan sendiri besarnya komposisi dari nilai proteksi dan nilai investasi.
- 6) Dapat melakukan pengalihan dana (*Fund Switching*).
- 7) Pilihan manfaat asuransi tambahan (*Riders*) yang beragam.
- 8) *Surplus Sharing*, dana akan diberikan kepada pemegang polis bila terdapat kelebihan dana dari rekening *Tabarru'*.¹⁷

b. Persyaratan usia masuk

- 1) Pemegang polis: minimal 21 tahun (usia sebenarnya).
- 2) Peserta: 1 – 70 tahun (usia berikutnya).¹⁸

c. Manfaat utama

- 1) Memberikan perlindungan jiwa seumur hidup hingga usia 99 tahun.
- 2) Memberikan perlindungan terhadap cacat total dan tetap hingga usia 70 tahun.¹⁹

¹⁷ Brosur Prulink Syariah Assurance Account

¹⁸ Ibid

¹⁹ Ibid

d. Manfaat tambahan

Nasabah dapat menambahkan beragam manfaat asuransi tambahan (*Riders*) pada produk *prulink syariah assurance account* untuk melengkapi perlindungan dalam setiap tahapan kehidupan nasabah, sebagai berikut:

- 1) *Prucrisis cover syariah 34*
 - 2) *Prucrisis cover benefit syariah 34*
 - 3) *Prupersonal accident death syariah*
 - 4) *Prupersonal accident death plus syariah*
 - 5) *Prupersonal accident death & disablement syariah*
 - 6) *Prupersonal accident death & disablement plus syariah*
 - 7) *Prumed syariah*
 - 8) *Pruhospital & surgical cover syariah*
 - 9) *Pruwaiver syariah 33*
 - 10) *Prupayor syariah 33*
 - 11) *Pruspouse waiver syariah 33*
 - 12) *Pruspouse payor syariah 33*
 - 13) *Pruparent payor syariah 33*
 - 14) *Prulink term syariah*
 - 15) *Prumultiple crisis cover syariah*
 - 16) *Prucrisis income syariah*
 - 17) *Pruearly stage crisis cover plus syariah*
 - 18) *Prujuvenile crisis cover syariah*²⁰
1. Asuransi tambahan *prucrisis cover syariah 34* yang tersedia dalam mata uang rupiah memberikan manfaat uang pertanggungan apabila peserta menderita salah satu dari 34 kondisi kritis (memenuhi kriteria tabel pertanggungan kondisi kritis pada polis), yang saat dibayarkan akan mengurangi uang pertanggungan asuransi dasar. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *prucrisis cover syariah 34*, peserta harus berusia antara

²⁰ Ibid

6 tahun-65 tahun (ulang tahun berikutnya) di mana pertanggung jawaban akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/65/70/75/80/85 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang Polis).

2. Asuransi tambahan *prucrisis cover benefit syariah 34* yang tersedia dalam mata uang rupiah memberikan manfaat uang pertanggung jawaban apabila peserta menderita salah satu dari 34 kondisi kritis (memenuhi kriteria tabel pertanggung jawaban kondisi kritis pada polis), atau meninggal dunia yang saat dibayarkan tidak akan mengurangi uang pertanggung jawaban asuransi dasar. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *prucrisis cover benefit syariah 34*, peserta harus berusia antara 6 tahun-65 tahun (ulang tahun berikutnya) di mana pertanggung jawaban akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/65/70/75/80/85 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).
3. Asuransi tambahan *prupersonal accident death syariah* yang tersedia dalam mata uang rupiah memberikan manfaat tambahan apabila peserta meninggal dunia akibat kecelakaan. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *prupersonal accident death syariah*, peserta harus berusia 1 hari – 65 tahun (ulang tahun berikutnya) di mana pertanggung jawaban akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/60/65/70 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).
4. Asuransi tambahan *prupersonal accident death plus syariah* yang tersedia dalam mata uang rupiah memberikan manfaat tambahan apabila peserta meninggal dunia karena kecelakaan, menjalani rawat jalan darurat (hanya untuk kecelakaan), mengalami luka bakar, dan mengalami patah tulang kompleks. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *prupersonal accident death plus syariah*, peserta harus berusia 1 hari – 65 tahun (ulang tahun berikutnya) di mana pertanggung jawaban akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/60/65/70 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).
5. Asuransi tambahan *prupersonal accident death & disablement syariah* yang tersedia dalam mata uang rupiah memberikan manfaat tambahan apabila peserta meninggal dunia atau mengalami cacat tetap akibat kecelakaan. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *prupersonal accident*

death & disablement syariah, Peserta harus berusia 1 hari – 65 tahun (ulang tahun berikutnya) di mana pertanggungungan akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/60/65/70 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).

6. Asuransi tambahan *prupersonal accident death & disablement plus syariah* yang tersedia dalam mata uang rupiah memberikan manfaat tambahan apabila peserta meninggal dunia karena kecelakaan, menjalani rawat jalan darurat (hanya untuk kecelakaan), mengalami luka bakar, mengalami patah tulang kompleks dan mengalami cacat tetap. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *prupersonal accident death & disablement plus syariah*, peserta harus berusia 1 hari – 65 tahun (ulang tahun berikutnya) di mana pertanggungungan akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/60/65/70 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).
7. Asuransi tambahan *prumed syariah* yang tersedia dalam mata uang rupiah memberikan manfaat tunjangan harian rawat inap, ICU dan pembedahan jika menjalani rawat inap di rumah sakit* yang rinciannya dapat dilihat di ketentuan polis. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *prumed syariah*, peserta harus berusia antara 15 hari-64 tahun (ulang tahun berikutnya) dimana pertanggungungan akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/65 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).

* 1X24 jam untuk rawat inap akibat kecelakaan, 2X24 jam untuk rawat inap akibat penyakit.

8. Asuransi tambahan *pruhospital & surgical cover syariah* yang tersedia dalam mata uang rupiah memberikan manfaat penggantian seluruh biaya rawat inap, *Intensive Care Unit (ICU)*, dan pembedahan sesuai dengan plan yang diambil, selama peserta menjalani perawatan di rumah sakit/klinik. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *pruhospital & surgical cover syariah*, peserta harus berusia antara 6 bulan-65 tahun (ulang tahun berikutnya) dimana pertanggungungan akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/65/75 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).

9. Asuransi tambahan *pruwaiver syariah 33* tersedia dalam mata uang rupiah yang mana prudential akan meneruskan pembayaran kontribusi berkala jika peserta menderita salah satu dari 33 kondisi kritis (memenuhi kriteria tabel pertanggungan kondisi kritis pada polis), sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *pruwaiver syariah 33*, peserta harus berusia antara 16 tahun – 65 tahun (ulang tahun berikutnya) di mana pertanggungan akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/65/70/75/80/85 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).
10. Asuransi tambahan *prupayor cover syariah 33* tersedia dalam mata uang rupiah yang mana prudential akan meneruskan pembayaran kontribusi berkala dan kontribusi *top-up* berkala jika peserta menderita salah satu dari 33 kondisi kritis (memenuhi kriteria tabel pertanggungan kondisi kritis pada polis), sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *prupayor syariah 33*, peserta harus berusia antara 16 tahun – 65 tahun (ulang tahun berikutnya) di mana pertanggungan akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/65/70/75/80/85 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).
11. Asuransi tambahan *pruspouse waiver syariah 33* tersedia dalam mata uang rupiah. Prudential akan meneruskan pembayaran kontribusi berkala jika peserta tambahan (suami/istri dari peserta) menderita salah satu dari 33 kondisi kritis yang memenuhi kriteria tabel pertanggungan kondisi kritis pada polis atau mengalami cacat total dan tetap atau meninggal dunia, sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *pruspouse waiver syariah 33*, peserta dan peserta tambahan harus berusia antara 20 tahun – 65 tahun (ulang tahun berikutnya) di mana pertanggungan akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/65/70 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).
12. Asuransi tambahan *pruspouse payor syariah 33* tersedia dalam mata uang rupiah. Prudential akan meneruskan pembayaran kontribusi berkala dan kontribusi *top-up* berkala jika peserta tambahan (suami/istri dari peserta)

menderita salah satu dari 33 kondisi kritis yang memenuhi kriteria tabel pertanggungan kondisi kritis pada polis atau mengalami cacat total dan tetap atau meninggal dunia, sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *pruspouse payor syariah* 33, peserta dan peserta tambahan harus berusia antara 20 tahun – 65 tahun (ulang tahun berikutnya) di mana pertanggungan akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/65/70 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).

13. Asuransi tambahan *prulink term syariah* yang tersedia dalam mata uang rupiah memberikan manfaat tambahan yang diberikan jika peserta meninggal dunia sebelum berakhirnya masa asuransi *prulink term syariah*. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *prulink term syariah*, peserta harus berusia antara 16 tahun – 70 tahun (ulang tahun berikutnya) yang mana pertanggungan akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/65/70/75/80/99 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).
14. Asuransi tambahan *prumultiple crisis cover syariah* tersedia dalam mata uang rupiah. Produk ini memberikan manfaat uang pertanggungan apabila peserta menderita salah satu dari 34 kondisi kritis dalam kelompok yang berbeda (memenuhi kriteria tabel pertanggungan kondisi kritis pada polis) dengan maksimum sebanyak 3 kondisi kritis, yang saat dibayarkan tidak akan mengurangi uang pertanggungan asuransi dasar. Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *prumultiple crisis cover syariah*, peserta harus berusia antara 6 tahun-65 tahun (ulang tahun berikutnya) yang mana pertanggungan akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/65/70/75/80/85 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).
15. Asuransi tambahan *prucrisis income syariah* yang tersedia dalam mata uang rupiah memberikan manfaat pendapatan sebesar uang pertanggungan sampai berakhirnya masa pertanggungan yang dipilih apabila peserta menderita salah satu dari 33 kondisi kritis (memenuhi kriteria tabel pertanggungan kondisi kritis pada polis). Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *prucrisis income syariah*, peserta harus berusia antara 6 tahun-

65 tahun (ulang tahun berikutnya) di mana pertanggungungan akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/65/70/75/80/85 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).

16. Asuransi tambahan *pruearly stage crisis cover plus syariah* yang tersedia dalam mata uang rupiah memberikan perlindungan terhadap risiko kondisi kritis sejak tahap awal (*early stage*). Klaim dapat dilakukan tanpa harus menunggu kondisi tersebut berkembang ke dalam stadium lebih lanjut (*advanced stage*). *ESCC plus syariah* memberikan perlindungan atas 112 kondisi kritis (memenuhi kriteria tabel pertanggungungan kondisi kritis pada polis) yang terbagi dalam 3 stadium (awal, menengah dan akhir) dan manfaat tambahan untuk 7 kondisi kritis (memenuhi kriteria tabel pertanggungungan kondisi kritis pada polis). Untuk dapat memiliki asuransi tambahan *ESCC plus syariah*, peserta harus berusia antara 6 tahun – 65 tahun (ulang tahun berikutnya) di mana pertanggungungan akan diberikan hingga peserta mencapai usia 55/65/70/75/80/85 tahun (sesuai dengan pilihan pemegang polis).²¹

Tabel 2.1

Pertanggungungan Kondisi Kritis

1. Serangan Jantung	2. Tindakan Bedah <i>Baypass</i> Pembuluh Darah Jantung (<i>Coronary Artery Baypass Grafting</i>)
3. Angioplasti dan penatalaksanaan invasif lainnya untuk penyakit pembuluh darah jantung (hanya berlaku khusus <i>Prucrisis cover syariah 34</i> dan <i>Prucrisis cover benefit 34</i>)	4. Penyakit Pembuluh Darah Jantung Lain yang Serius

²¹ Ringkasan Informasi Produk Asuransi Tambahan *PRUlink Syariah Assurance Account*

5. Tindakan Bedah Katup Jantung	6. <i>Disabling Primary Pulmonary Hypertension</i>
7. Penyakit Paru Kronik	8. Tindakan Bedah Pembuluh Darah Aorta
9. Stroke	10. Koma
11. Meningitis Bakterial	12. <i>Ensefalitis</i>
13. Penyakit Parkinson	14. Penyakit Alzheimer
15. <i>Motor Neuron Disease</i>	16. <i>Multiple Sclerosis</i>
17. Distrofi Muskular (<i>Muscular Dystrophy</i>)	18. Kelumpuhan (<i>Paralysis</i>)
19. Poliomyelitis	20. Trauma Kepala Serius
21. Tumor Jinak Otak	22. Kanker
23. Anemia Aplastik	24. Hepatitis Viral Fulminan
25. Penyakit Hati Kronik	26. Kolitis Ulseratif
27. Penyakit <i>Chron</i>	28. Gagal Ginjal
29. Transplantasi Organ Penting	30. Kehilangan Kemampuan Bicara (<i>Loss of Speech</i>)
31. Ketulian	32. Luka Bakar Kritis
33. HIV yang Didapatkan Melalui Transfusi Darah	34. Lupus Eritmatosus Sistemik (<i>Systemic Lupus Erythematosus</i>)

e. Biaya – biaya

- 1) Sebagian kontribusi dialokasikan ke dalam unit dengan menggunakan harga unit yang berlaku saat itu. Harga unit dapat berubah mengikuti kinerja masing-masing dana investasi.
- 2) Penilaian harga unit dilakukan setiap hari kerja, Senin sampai dengan Jumat, dengan mengacu pada harga pasar yang berlaku bagi instrumen investasi di mana dana investasi ditempatkan. Iuran *Tabbaru'* ditentukan berdasarkan usia, jenis kelamin dan besarnya uang pertanggungan.
- 3) Biaya administrasi sebesar Rp 37.500 per bulan.
- 4) Bebas biaya pengalihan dana investasi (*switching*) di tahun polis yang sama untuk 5 transaksi per tahun. *Switching* berikutnya di tahun polis yang sama akan dikenakan biaya sebesar Rp 100.000 per transaksi.
- 5) Tidak ada biaya penarikan dana.
- 6) Kontribusi yang tidak dialokasikan ke dalam unit digunakan untuk membayar biaya *wakalah* dengan komposisi sebagai berikut:
 - Tahun 1: 80%
 - Tahun 2: 80%
 - Tahun 3 - 5: 15%
 - Tahun 6 dan seterusnya : 0%
- 7) Biaya *wakalah* meliputi antara lain biaya-biaya pemeriksaan kesehatan, pengadaan Polis dan pencetakan dokumen, biaya lapangan, biaya pos dan telekomunikasi serta remunerasi karyawan dan Tenaga Pemasar.
- 8) Kontribusi *top-up* berkala/*prusaver* atau kontribusi *top-up* tunggal yang dibayarkan kepada penanggung akan dikurangi dengan biaya *top-up* sebesar 5% dari kontribusi *top-up* berkala atau kontribusi *top-up* tunggal dan sisanya akan diinvestasikan

dalam suatu dana investasi *prulink* sesuai dengan pilihan nasabah.

9) *Ujrah* tergantung dari jenis dana investasi yang dipilih.

Setiap penarikan yang dilakukan sebelum polis berjalan lebih dari 3 tahun akan dikenakan pajak penghasilan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku atas selisih nilai tunai terhadap total kontribusi yang dibayarkan. Peraturan perpajakan dapat berubah sesuai keputusan legislatif di luar kebijakan prudential.

3. Preferensi

Preferensi menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah pilihan, kecenderungan, atau kesukaan.²² Preferensi adalah pilihan – pilihan yang dibuat oleh para konsumen atas produk-produk yang dikonsumsi. Kekuatan preferensi konsumen akan menentukan produk-produk apa yang mereka beli dari pendapatan mereka yang terbatas, dan juga permintaan (*demand*) untuk produk-produk.²³

Preferensi atau selera adalah sebuah konsep yang digunakan dalam ilmu sosial, khususnya ekonomi. Hal ini mengasumsikan pilihan realitas atau imajiner antara alternatif – alternatif dan kemungkinan dari peningkatan alternatif tersebut, berdasarkan kesenangan, kepuasan, dan gaya hidup. Preferensi secara lebih luas yakni sebagai sumber dari motivasi. Dalam ilmu kognitif, preferensi individual memungkinkan pemilihan tujuan.²⁴

Tujuan pemasaran suatu perusahaan adalah memenuhi dan melayani kebutuhan serta keinginan konsumen, namun untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen tidaklah mudah. Oleh karenanya untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan yang mereka inginkan salah satunya dengan memahami keinginan, persepsi dan preferensi serta perilaku belanja pelanggan yang menjadi sasaran mereka.

²² *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2005:894

²³ Tumpal Rumapea dan Posmon Sihaloho, *Kamus Lengkap Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 1994), hal 300.

²⁴ <http://id.wikipedia.org>

Preferensi juga diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang, atau jasa yang dikonsumsi. Kotler berpendapat bahwa preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk atau jasa yang ada. Dengan demikian teori preferensi dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan bagi konsumen, misalnya bila seseorang ingin mengkonsumsi atau menggunakan sebuah produk atau jasa dengan sumber daya terbatas maka ia harus memilih alternatif sehingga nilai guna atau utilitas yang diperoleh mencapai optimal.²⁵

Preferensi konsumen dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan dan nilai relatif penting setiap atribut yang terdapat pada suatu produk atau jasa. Atribut yang ditampilkan pada suatu produk atau jasa dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi konsumen. Penilaian terhadap produk dan jasa menggambarkan sikap konsumen terhadap produk atau jasa tersebut, sekaligus dapat mencerminkan perilaku konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.²⁶

Konsumen memproses informasi tentang produk didasarkan pada pilihan merek untuk membuat keputusan terakhir. Timbulnya pembelian suatu produk terlihat dimana konsumen mempunyai kebutuhan yang ingin dipuaskan. Konsumen akan mencari informasi tentang manfaat produk dan selanjutnya mengevaluasi atribut produk tersebut. Konsumen akan memberikan bobot yang berbeda untuk setiap atribut produk sesuai dengan kepentingannya, dari sini akan menimbulkan preferensi konsumen terhadap merek yang ada.²⁷ Ada beberapa langkah yang harus dilalui sampai konsumen membentuk preferensi, yaitu :

Pertama, diasumsikan bahwa konsumen melihat produk sebagai sekumpulan atribut. Sebagai contoh, sekaleng susu instant merupakan sekumpulan atribut yang terdiri dari rasa, kandungan gizi, harga, ukuran, dan reputasi. Konsumen yang berbeda memiliki persepsi yang berbeda tentang atribut apa yang relevan.

²⁵ Ibid

²⁶ Hartoyo, 2006

²⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000)

Kedua, tingkat kepentingan atribut berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing. Konsumen memiliki penekanan yang berbeda-beda dalam menilai atribut apa yang paling penting. Konsumen yang daya belinya terbatas, kemungkinan besar akan memperhitungkan atribut harga sebagai yang utama.

Ketiga, konsumen mengembangkan sejumlah kepercayaan tentang letak produk pada setiap atribut. Sejumlah kepercayaan mengenai merek tertentu disebut kesan merek.

Keempat, tingkat kepuasan konsumen terhadap produk akan beragam sesuai dengan perbedaan atribut. Misalnya, seseorang menginginkan besarnya gambar televisi. Maka kepuasan tertinggi akan diperoleh dari televisi paling besar dan kepuasan terendah dari televisi paling kecil. Dengan kata lain, semakin besar ukuran televisi, maka kepuasan juga semakin besar.

Kelima, konsumen akan sampai pada sikap terhadap merek yang berbeda melalui prosedur evaluasi. Proses evaluasi yang dimaksud adalah aturan kompensasi dan bukan kompensasi.²⁸

Membeli merupakan kegiatan tertentu dari proses perencanaan, pembelian dan mengkonsumsi produk-produk. Untuk menerangkan tentang mengapa seseorang membeli suatu produk tertentu, perlu dipahami latar belakang pembeli yang bersangkutan, dan harus diketahui pengetahuan dan pengalaman orang tersebut berkaitan dengan produk atau merek yang akan dikonsumsi.

Preferensi konsumen berhubungan erat dengan permasalahan penetapan pilihan sikap dasar yang digunakan untuk menerangkan pilihan, menentukan tingkah laku individu dalam masalah penetapan pilihan. Hubungan preferensi dalam pilihan rasional biasanya diasumsikan memiliki tiga sifat dasar yang mengasumsikan tiap orang dapat membuat atau menyusun semua rangking, kondisi atau situasi mulai dari yang paling disukai hingga yang paling tidak disukai, yaitu:

1. Kelengkapan (completeness)

²⁸ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002)

Jika A dan B adalah dua kondisi, maka tiap orang harus bisa menspesifikasikan; A lebih disukai daripada B, atau sebaliknya, atau sama-sama disukai.

2. Transitivity (transitivity)

Jika seseorang mengatakan bahwa dia lebih suka A daripada B, dan B lebih disukai daripada C, maka dia harus lebih menyukai A daripada C.

3. Continuity (continuity)

Jika seseorang mengatakan A lebih disukai daripada B, maka situasi yang mirip dengan A harus lebih disukai daripada B.²⁹

Masing-masing kondisi atau situasi tersebut memberikan pengaruh yang berbeda-beda kepada seseorang dalam mengkonsumsi produk. Setelah mengenal seseorang mulai menimbang baik buruk untung rugi melakukan sesuatu atau memanfaatkan produk. Dalam tahap ini biasanya seseorang akan mencari informasi dan membandingkan suatu produk. Keyakinan terhadap sesuatu mendorong seseorang untuk mencoba produk tersebut. Proses ini sangat penting karena menentukan seseorang menerima atau menolak produk itu.

Dalam proses mencoba, biasanya seseorang merasakan langsung dampak dari apa yang ia coba. Dari situlah seseorang akan menetapkan keputusan untuk menerima atau menolak, walaupun tidak semua produk harus dirasakan langsung untuk dapat mendorong suatu keyakinan.

Dari beberapa pengertian di atas, pengertian preferensi dalam penelitian ini adalah pilihan nasabah untuk menggunakan produk dan jasa asuransi syariah, dalam penelitian ini khususnya Prudential Syariah.

Keputusan nasabah untuk memilih produk atau jasa asuransi syariah dipengaruhi beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut ada yang dapat dikendalikan dan ada pula yang tidak dapat dikendalikan oleh pihak manajemen perusahaan. Faktor-faktor yang dapat dikendalikan oleh pihak manajemen yaitu berupa bauran pemasaran, dalam hal ini pemasaran jasa, yang terdiri dari produk, harga, tempat, promosi, SDM, bukti fisik, dan proses. Sementara faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan oleh pihak manajemen yaitu faktor ekonomi, faktor teknologi, faktor

²⁹ Adiwarman Karim, *Ekonomi Mikro Islam*, Edisi II, (Jakarta: III T Indonesia)

politik, faktor budaya, serta faktor yang berkaitan dengan karakteristik nasabah. Faktor yang berkaitan dengan karakteristik nasabah ini terdiri dari faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis. Faktor yang mempengaruhi preferensi/keputusan nasabah dalam menggunakan produk dan jasa asuransi syariah adalah faktor syariah, produk, performance, merek dan kualitas manajemen, fasilitas, pelayanan, lokasi, sosial, simpanan yang ada.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang analisis preferensi nasabah pada produk asuransi syariah sebelumnya sudah banyak diteliti oleh peneliti terdahulu, untuk lebih jelas lihat pada tabel 2.

Tabel 2.2
Matrikulasi Penelitian Sebelumnya

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ayunin Nura (2011)	Analisis Kepuasan Pemegang Polis PT.Asuransi Takaful Umum Cabang Medan	Kepuasan tingkat pemegang polis asuransi diukur dan dilihat dari pelayanan, fasilitas dan produk yang bisa memuaskan nasabah tersebut.
2.	Abdul Muid (2014)	Analisis Mekanisme Pengelolaan Dana Tabarru' Pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 Dalam Kajian Hukum Islam	Mekanisme pengelolaan dana Prudential Life Assurance untuk dana tabarru' sendiri dikelola oleh perusahaan dan diinvestasikan ke beberapa saham dan obligasi yang dianggap mempunyai instrumen hasil investasi yang baik dan tentunya sesuai dengan kaidah syariah.
3.	Nurul Atika	Analisis Perbandingan	Asuransi syariah dan asuransi

	(2014)	Asuransi syariah dan Asuransi Konvensional (Studi Pada PT. Asuransi Jasindo Takaful Cabang Medan)	konvensional merupakan salah satu kegiatan perbankan yang berguna untuk mengatasi resiko yang dialami oleh manusia. Kedua sistem ini tidak jauh berbeda dalam segi prosedur pelaksanaannya, hanya saja prinsip operasional yang membedakannya. Pada asuransi syariah berlandaskan Islam sedangkan konvensional berlandaskan prinsip liberal.
--	----------	--	---

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah langkah dan prosedur yang akan dilakukan dalam pengumpulan data atau informasi empiris guna memecahkan permasalahan dan menguji hipotesis penelitian. Dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini, penulis menggunakan metodologi penelitian sebagai berikut:

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menggambarkan jenis/bentuk penelitian yang mendasari penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang berbentuk deskriptif kualitatif, yaitu metode dimana penulis mengumpulkan data-data penelitian yang diperoleh dari objek penelitian dan literatur – literatur lainnya kemudian menguraikan secara rinci untuk kemudian menarik kesimpulan sebagai bukti yang nyata. Dan penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah terhadap prulink syariah assurance account PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency CBD Polonia Medan.

Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, dan berakhir dengan suatu teori.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan di PT. Prudential Life Assurance Syariah Agency CBD Polinia, Jl. Padang Golf Komp. CBD Polonia Blok E No. 196-198 Medan.

Adapun waktu penelitian yang akan dilakukan pada bulan Febuari sampai penelitian ini selesai sebagai berikut:

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Proses Penelitian	Bulan/Minggu																			
		November				Desember				Januari				Febuari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul	■																			
2.	Penyusunan Proposal					■	■	■	■												
3.	Bimbingan Proposal										■	■	■								
4.	Seminar Proposal											■	■								
5.	Pengumpulan Data													■	■	■	■				
6.	Bimbingan Skripsi																	■	■	■	■
7.	Sidang Skripsi																				■

C. Defenisi Operasional

Untuk memberikan batasan penelitian dalam memudahkan pemberian penafsiran mengenai variabel – variabel yang digunakan, maka diperlukan penjabaran definisi operasional variabel, yakni sebagai berikut :

1) Preferensi.

Preferensi berkaitan dengan minat masyarakat dalam memilih produk asuransi syariah yang ditawarkan PT. Prudential Life Assurance. Adapun indikator dari preferensi adalah :

- a. *Performance* tenaga pemasar.
- b. Proteksi dan investasi.
- c. Keadaan ekonomi.

2) *PRUlink Syariah Assurance Account* (PAA Syariah).

PAA Syariah yaitu produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi yang memberikan perlindungan sekaligus keuntungan berinvestasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang diterbitkan oleh PT. Prudential Life Assurance. Adapun indikator dari PAA Syariah adalah :

- a. Kualitas produk.
- b. Jaminan proteksi.
- c. Jaminan investasi

D. Responden Penelitian

Responden penelitian adalah pihak – pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian.³⁰ Oleh karena itu responden penelitian ini adalah 5 nasabah dari pemegang polis *PRUlink Syariah Assurance Account* Kantor Pemasaran Mandiri Prestasi PT. Prudential Life Assurance kota Medan tahun 2015.

E. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Data Primer

Data primer adalah data mentah yang diperoleh peneliti sendiri secara langsung di lapangan melalui wawancara terhadap responden dengan menggunakan alat bantu seperti pedoman wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan atau juga menggunakan kertas yang sudah disiapkan sebelumnya.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi-instansi yang terkait dengan penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi data keterangan nasabah pada saat *Monday Morning Meeting* (M3).

³⁰https://id.m.wikipedia.org/wiki/Subjek_penelitian

F. Teknik dan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden yang dicatat.

2) Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan proses pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang ada, transkrip surat kabar, buku panduan dan sebagainya. Dokumen tersebut diantaranya berkaitan dengan profil perusahaan dan produk (PAA Syariah) PT. Prudential Life Assurance kota Medan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menggambarkan dengan kata-kata atau kalimat, kemudian dihubungkan dengan data-data yang diperoleh dari penelitian, sehingga dapat diperoleh kesimpulan.

Adapun langkah – langkah dalam melaksanakan penelitian kualitatif tersebut yaitu :

- 1) Mengorganisasi data, cara ini dilakukan dengan membaca berulang kali data yang sudah ada sehingga peneliti dapat menemukan data yang sesuai dengan penelitiannya yang berkaitan dengan preferensi nasabah pada PAA Syariah dan membuang data yang tidak sesuai.
- 2) Membuat kategori, menentukan tema dan pola. Penelitian mengelompokkan data yang ada kedalam suatu kategori dengan tema masing – masing pola keteraturan dan terlihat secara jelas.
- 3) Mencari eksplanasi alternatif data, dimana peneliti memberikan keterangan yang masuk akal pada data mengenai preferensi nasabah pada PAA Syariah yang ada. Selain itu peneliti harus mampu menerangkan data

mengenai hubungan preferensi nasabah atas produk PAA Syariah yang terkandung dalam data tersebut.

- 4) Peneliti mendeskripsikan data mengenai hubungan preferensi nasabah pada produk PAA Syariah dan hasil analisisnya. Dari uraian – uraian diatas, makna analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :
 - a. Pengumpulan data, baik dari data primer maupun data sekunder yang didapat dari penelitian. Penelitian data yang dimaksud adalah melakukan klasifikasi dan seleksi untuk memastikan data yang diperoleh benar – benar relevan.
 - b. Setelah data diperoleh, kemudian data di organisasikan dengan cara mengkaji dan membahas secara cermat data yang telah terkumpul.
 - c. Menyajikan data berupa teori – teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, yaitu terkait dengan preferensi nasabah pada *PRUlink Syariah Assurance Account*.
 - d. Setelah data diperoleh dan diolah kemudian data di analisis dan disesuaikan antara konsep dan pelaksanaannya.
 - e. Penafsiran pengulangan kembali secara deskriptif verifikasi.
 - f. Peneliti menarik kesimpulan dan memberikan saran – saran.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Responden

Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 5 orang yang pernah atau telah menjadi nasabah Prudential yang berada di kota Medan.

a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik yang sangat berpengaruh terhadap keputusan suatu produk dari PT.Prudential Life Assurance. Pada tabel 4.1 disajikan banyaknya jumlah responden dalam penelitian berdasarkan jenis kelaminnya.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Penelitian Menurut Jenis Kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Perempuan	2
2.	Laki – laki	3
Jumlah		5

Berdasarkan dari data yang diperoleh, jumlah responden perempuan 2 orang, responden laki-laki 3 orang dan jumlah keseluruhan dari responden yang diteliti peneliti berjumlah 5 orang.

b. Usia

Keputusan pembelian suatu barang/jasa oleh seseorang akan berubah seiring dengan perkembangan/perubahan usia. Sedangkan kebutuhan dan selera seseorang akan berubah sesuai dengan usia.³¹ Menurut Survey Sosial Ekonomi Nasional pada tahun 1998 yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik, sebagian besar dari rumah tangga yang ada di Indonesia adalah keluarga dengan usia

³¹ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002)

pasangan kurang dari 25 tahun, antara 25-44 tahun, kemudian disusul oleh keluarga usia 45-59 tahun.³² Tabel 4.2 menunjukkan karakteristik responden PT. Prudential Life Assurance di Sumatera Utara.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Penelitian Menurut Usia.

No.	Kelompok Usia	Jumlah Responden
1	< 25 Tahun	—
2	25 – 44 Tahun	4
3	> 45 Tahun	1
Jumlah		5

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa jumlah Responden PT. Prudential Life Assurance di Sumatera Utara yang paling banyak adalah responden yang berusia 22 – 44 tahun. Rentang usia tersebut termasuk dalam golongan usia dewasa. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PT. Prudential adalah usia dewasa. Dengan mengetahui hal tersebut maka dapat membantu pihak asuransi syariah untuk lebih mengembangkan produk yang dibutuhkan oleh penduduk usia dewasa ini.

Responden asuransi syariah dengan usia lebih dari 45 tahun menempati urutan kedua. Hal ini menunjukkan bahwa penduduk usia lanjut juga tertarik untuk menggunakan produk asuransi syariah. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa asuransi syariah masih berpotensi untuk dikembangkan di masa yang akan datang sedangkan responden dengan usia kurang dari 25 tahun tidak ada diteliti oleh peneliti.

c. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan menentukan seseorang dalam menerima pengetahuan dan informasi. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka akan semakin meningkatkan pengetahuan yang dimiliki orang tersebut. Pendidikan

³² Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 2002)

yang berbeda akan menyebabkan selera konsumen yang berbeda pula. Konsumen yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih baik akan semakin responsif terhadap informasi, pendidikan juga mempengaruhi konsumen dalam pilihan produk maupun merek.³³ Pada penelitian ini, diperoleh data responden dengan latar belakang pendidikan yang beraneka ragam dapat dilihat pada Tabel 4.3 yang akan dipaparkan.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Penelitian Menurut Tingkat Pendidikan.

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden
1	SLTA	2
2.	SARJANA	3
Jumlah		5

Berdasarkan tingkat pendidikan responden yang peneliti wawancara berjumlah 5 orang, peneliti mempunyai responden yang tamatan SLTA 2 orang dan Sarjana 3 orang.

d. Status Pekerjaan

Pendidikan dan pekerjaan adalah dua karakteristik konsumen yang saling berhubungan. Pendidikan akan menentukan jenis pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang. Dan selanjutnya profesi seseorang akan mempengaruhi pendapatan yang diterimanya. Pendapatan dan pendidikan tersebut kemudian akan mempengaruhi proses keputusan dan pola konsumsi seseorang.³⁴

Pekerjaan seseorang akan mempengaruhi barang dan jasa yang dibelinya.³⁵ Pada penelitian ini, didapatkan responden dengan latar belakang pekerjaan sebagai berikut:

³³ *Ibid*

³⁴ *Ibid*

³⁵ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Penelitian Menurut Status Pekerjaan.

No.	Status Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	PNS	1
2.	Pengusaha	4
Jumlah		5

Pada penelitian ini terdapat 2 kategori pekerjaan responden yaitu Pegawai Negeri/PNS dan Pengusaha. Sebaran total responden masing-masing mempunyai persentase sebagai berikut : responden yang mempunyai pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil/PNS sebanyak 1 orang dan pengusaha sebanyak 4 orang.

Dari data yang diperoleh dapat terlihat bahwa pekerjaan utama responden sebagian besar adalah seorang Pengusaha.

e. Pendapatan Nasabah Per-bulan

Pendapatan yang diukur dari seorang konsumen biasanya bukan hanya pendapatan yang diterima oleh seorang individu, tetapi diukur semua pendapatan yang diterima oleh semua anggota keluarga dimana konsumen itu berada.³⁶ Daya beli sebuah rumah tangga bukan hanya ditentukan oleh pendapatan dari satu orang, tetapi dari seluruh anggota rumah tangga yang bekerja dengan demikian, daya beli dari sebuah rumah tangga akan ditentukan oleh total jumlah pendapatan dari seluruh anggota rumah tangga tersebut.

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendapatan Nasabah Per-Bulan.

No.	Pendapatan	Jumlah Responden
1	Rp. 1.000.000,00 – Rp. 3.999.999,00	—
2	Rp. 4.000.000,00 – Rp. 7.999.999,00	3
3	> Rp. 8.000.000	2
Jumlah		5

³⁶ Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 2002

Berdasarkan wawancara peneliti menemukan hasil pendapatan yang diperoleh responden perbulan. Ada 3 responden yang pendapatannya berkisar Rp 4.000.000 sampai dengan Rp. 7.999.999,00/bulan dan ada 2 responden yang pendapatannya dia atas Rp.8.000.00/bulan.

2. Preferensi Nasabah Pada PRUlink Syariah Assurance Account (PAA Syariah)

Preferensi konsumen didefinisikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap produk (barang atau jasa) yang dikonsumsi. Preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk yang ada.³⁷

Untuk Mengetahui bagaimana preferensi nasabah pada Prulink Syariah Assurance Account (Studi kasus kantor pemasaran mandiri prestasi PT. Prudential Life Assurance kota Medan), maka peneliti melakukan pengumpulan data salah satunya dengan cara melakukan wawancara langsung terhadap objek yang diteliti. Selain itu peneliti mendokumentasikan berupa foto responden yang diwawancarai.

Dalam menganalisa preferensi nasabah pada PRUlink Syariah Assurance Account peneliti mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya, di mana pertanyaan tersebut akan menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini dan akan memberikan gambaran efisien atau tidak efisiennya perusahaan Asuransi Syariah PT. Prudential Life Assurance kota Medan pada produk yang ditawarkan. Kemudian memberikan gambaran kepada perusahaan mengenai preferensi nasabah pada PRUlink Syariah Assurance Account.

Sesuai dengan permasalahan dan perumusan yang telah dikemukakan diatas, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif kualitatif yang merupakan penggambaran kondisi preferensi nasabah Prudential.

³⁷ Philip Kotler, *Managemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, (Jakarta: Salemba Empat, 1997)

1) Pengetahuan nasabah PT. Prudential Life Assurance kota Medan terhadap asuransi syariah dan Prudential.

Preferensi (pilihan/kesukaan) nasabah didasari dari pengetahuan nasabah yang memahami asuransi syariah dan Prudential, dengan begitu nasabah bisa memutuskan untuk mengambil keputusan menggunakan jasa asuransi syariah dan memilih Prudential sebagai pilihan dalam mengelola uang mereka.

Asuransi adalah suatu perjanjian, dimana seseorang penanggung mengikat diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima premi untuk memberi penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan, berikut adalah ungkapan pengetahuan dari responden tentang asuransi syariah dan Prudential.

Bapak Drs. Basir mengatakan:

“Asuransi syariah adalah suatu sistem dimana peserta asuransi membayarkan uang dalam bentuk iuran kontribusi yang dapat diambil manfaatnya, artinya adanya umpan balik bagi peserta asuransi sedangkan Prudential itu perusahaan yang bergerak dalam bidang pertanggungans resiko”³⁸

Ibu Wismawati Caniago, S.E mengatakan:

“Asuransi syariah itu adalah salah satu usaha saling melengkapi antar satu peserta dengan peserta lainnya, dimana ada simpanan dan sekaligus kesehatan kita yang dicover. Prudential adalah perusahaan asuransi”³⁹

Ibu Lailan Evida S.E mengatakan:

“Asuransi syariah itu asuransi berupa kewajiban setiap bulan yang harus dibayar untuk mendapatkan manfaat pertanggungans kesehatan dan kalau Prudential sih lebih kepada pertanggungans asuransi jiwa”⁴⁰

³⁸ Basir, Pengawas Dinas Pendidikan, wawancara pribadi, Medan, tanggal 15 Maret 2016.

³⁹ Wismawati Caniago, Pemilik Usaha, wawancara pribadi, Medan, tanggal 17 Maret 2016.

⁴⁰ Lailan Evida, Pemilik Usaha, wawancara pribadi, Medan, tanggal 17 Maret 2016.

Bapak Peri Ramadhansyah mengatakan:

“Asuransi syariah itu memberikan fasilitas kesehatan serta melindungi asset (harta) yang kita miliki. Prudential yaitu perusahaan asuransi saling tolong menolong terhadap masyarakat dan disatu sisi perusahaan ini cukup maju untuk perkembangannya”⁴¹

Bapak Mulyadi mengatakan:

“asuransi syariah yaitu perlindungan dari adanya suatu resiko dan untuk perlindungan di masa depan. Prudential adalah perusahaan asuransi yang bergerak di bidang jasa”⁴²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pengetahuan akan asuransi syariah itu sangat penting bagi kehidupan setiap masyarakat karena dengan adanya perusahaan asuransi masyarakat lebih terjamin kesehatannya apabila terjadi suatu resiko yang dialami masyarakat tersebut dan melindungi asset (harta) yang dimiliki atas sebagian dana yang mereka siapkan untuk berasuransi.

2) Inovasi Produk untuk PAA Syariah.

Salah satu produk unit link syariah yang dimiliki PT. Prudential Life Assurance yaitu PAA Syariah. PAA Syariah adalah produk unit link dengan premi berkala dengan memberikan kontribusi reguler, kombinasi antara kebutuhan investasi dan proteksi dalam satu polis, yang artinya nasabah bebas memilih pembagian antara investasi dan proteksi. Dengan beragamnya inovasi pertanggungungan dalam hal resiko yang akan dihadapi diantaranya fasilitas kesehatan, tunjangan harian rawat inap, garansi penghasilan, proteksi terhadap penyakit kritis, pertanggungungan resiko kecelakaan dan banyak lainnya.

Seperti halnya yang dikatakan sebagian responden bapak Drs. Basir bahwa inovasi produk penting dikembangkan oleh perusahaan untuk dapat menarik minat masyarakat dalam membeli produk asuransi.

“...Sangat perlu, dengan adanya inovasi produk asuransi yang tadinya masyarakat tidak tertarik menjadi tertarik untuk ikut asuransi”⁴³

⁴¹ Peri Ramadhansyah, Pemilik Usaha, wawancara pribadi, Medan, tanggal 17 Maret 2016.

⁴² Mulyadi, Pemilik Usaha, wawancara pribadi, Medan, tanggal 17 Maret 2016.

Tabel 4.6
Ketentuan Dasar PAA Syariah:

Mata Uang	Hanya Rupiah
Usia Masuk (Ulang Tahun Berikutnya)	1 –70 Tahun
Akhir Manfaat	Sampai dengan peserta berusia 99 Tahun
Masa Pembayaran Kontribusi (Premi)	10 tahun atau sampai dengan akhir manfaat (meninggal/cacat tetap & total/ usia 99 tahun)
Minimum Kontribusi (Premi)	Rp 3.000.000/tahun atau Rp 2.500.000 + PRUsaver min Rp 1.000.000/tahun
Minimum Top-up	Rp 1.000.000
Frekuensi Pembayaran Premi	Tahunan, 6 Bulanan, 3 Bulanan dan Bulanan
Metode Pembayaran Premi	ATM, auto debit rekening tabungan, auto debit kartu kredit
Minimum Penarikan	Rp. 1.000.000 Min. sisa dana setelah penarikan Rp 3.000.000

Manfaat fasilitas polis yang diberikan perusahaan bagi pemegang polis untuk produk PAA Syariah:

a. Penarikan/*Withdrawal*

Perusahaan memberikan fasilitas bagi nasabah apabila menginginkan penarikan sejumlah dananya. Minimal penarikan Rp 1.000.000 dan minimal sisa dana setelah penarikan Rp 3.000.000.-

b. Cuti Premi/Kontribusi

Cuti premi diperbolehkan selama nilai unit dari kontribusi PAA Syariah dan PRUsaver cukup untuk membayar biaya Tabbaru' dan biaya lainnya untuk polis *issued* misalnya setelah tanggal 01 agustus 2010, setelah 24 bulan pertama. Selama masa cuti semua biaya akan

⁴³Basir, Pengawas Dinas Pendidikan, wawancara pribadi, Medan, tanggal 16 Maret 2016.

tetap dipotong dari unit yang tersedia dan pemilik polis masih dapat menggunakan semua fasilitas apapun.

c. Perubahan/*Alteration*

Perubahan untuk menaikkan/menurunkan nilai premi, melakukan penambahan/pengurangan dari manfaat kesehatan yang tertera di buku polis, menaikkan/menurunkan masa pertanggungan riders, perubahan polis minor/major dan biaya akan dikenakan bila melakukan perubahan major.

3) Prosedur Klaim di Prudential

Klaim menurut modul lisensi AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) adalah tuntutan yang diajukan pemegang polis terhadap pelayanan atau janji yang diberikan penanggung pada saat kontrak asuransi dibuat. Tujuan klaim adalah memberikan perlindungan finansial atas kejadian kematian, ketidak mampuan, kondisi krisis atau perawatan rawat inap di rumah sakit. Sejauh ini peneliti tidak mendapati klaim yang bermasalah.

Berikut adalah hasil wawancara Ibu Wismawati Chaniago:

“Alhamdulillah lancar...tidak ada kendala, karena orang tua aku kemarin sakit selama seminggu dipertanggungkan oleh Prudential seluruh biaya rumah sakit, selagi biaya itu tidak melebihi batasan biaya kartu berobat yang orang tua aku miliki dan orang tua aku juga dapat tunjangan harian berupa uang saku per harinya selama rawat inap.”⁴⁴

Sama halnya dengan Bapak Drs. Basir yang mengatakan :

“Dalam mengajukan klaim selama ini tidak ada kendala, yang penting persyaratan dapat terpenuhi”⁴⁵

Pengajuan atas suatu klaim dapat dipenuhi, jika memenuhi beberapa persyaratan antara lain sebagai berikut:

- a. Memiliki produk yang akan diklaim.
- b. Polis masih berlaku/aktif.

⁴⁴ Wismawati Caniago, Pemilik Usaha, wawancara pribadi, Medan, tanggal 17 Maret 2016.

⁴⁵ Basir, Pengawas Dinas Pendidikan, wawancara pribadi, Medan, tanggal 16 Maret 2016.

- c. Sudah melawati masa tunggu yang berlaku dalam masing-masing manfaat.
- d. Tidak termasuk dalam pengecualian.
- e. *Non disclosure*.
Non disclosure adalah tidak mengungkapkan informasi yang bersifat material mengenai kondisi kesehatan nasabah kepada perusahaan.
- f. Melihat kriteria polis yang akan diklaim.
- g. Kelengkapan dokumen pengajuan klaim seperti segala jenis kwitansi dari pihak rumah sakit.

Prosedur klaim dalam persyaratan di Prudential masalah sangat wajar dan mudah dilakukan (tidak berbelit-belit), dikarenakan prudential menyediakan banyak kemudahan dalam proses pengajuan klaim dengan adanya agen tenaga pemasar yang sangat membantu dalam berkas-berkas persyaratan yang diminta oleh perusahaan.

Bapak Peri Ramadhansyah mengungkapkan bahwa :

*“Selama abang ikut asuransi, prosedur klaim tergolong yang wajar dan memang harus sesuai dengan persyaratan, karena abang rasa ya memang wajarlah selama 14 hari masa kerja”*⁴⁶

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang dilakukan penulis dengan menggunakan teknik wawancara langsung, maka dalam hal ini penulis akan menjelaskan secara spesifik atas wawancara yang telah penulis lakukan. Pembahasan yang dapat diuraikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Preferensi

Preferensi nasabah dalam menggunakan/mengadopsi asuransi syariah dapat diketahui dari nasabah yang telah memilih produk PAA Syariah. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan mewawancarai nasabah

⁴⁶ Peri Ramadhansyah, Pemilik Usaha, wawancara pribadi, Medan, tanggal 17 Maret 2016.

Prudential maka preferensi nasabah pada Prulink Syariah Assurance Account dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Pengetahuan nasabah PT. Prudential Life Insurance kota Medan terhadap asuransi syariah dan Prudential.

- a. Asuransi adalah suatu perjanjian, dimana seseorang penanggung mengikat diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima premi untuk memberi penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan.
- b. Asuransi syariah merupakan bentuk simpanan yang sekaligus mengcover kesehatan, artinya asuransi memberikan fasilitas kesehatan, melindungi dari resiko dan memberikan perlindungan di masa depan.
- c. Prudential adalah perusahaan asuransi yang bergerak di bidang jasa. Dalam menjalankan usahanya prudential lebih fokus kepada pertanggungungan untuk asuransi jiwa dan perusahaan tersebut cukup maju untuk pengembangannya.

2) Inovasi produk untuk PAA syariah.

PAA Syariah adalah produk unit link dengan premi berkala dengan memberikan kontribusi reguler, kombinasi antara kebutuhan investasi dan proteksi dalam satu polis, yang artinya nasabah bebas memilih pembagian antara investasi dan proteksi dengan beragamnya inovasi kesehatan yang ditawarkan dalam produk ini. Dengan beragamnya inovasi pertanggungungan dalam hal resiko yang akan dihadapi diantaranya fasilitas kesehatan, tunjangan harian rawat inap, garansi penghasilan, proteksi terhadap penyakit kritis, pertanggungungan resiko kecelakaan dan banyak lainnya.

Perusahaan memberikan manfaat fasilitas polis, antara lain:

a. Penarikan/*Withdrawal*

Perusahaan memberikan fasilitas bagi nasabah apabila menginginkan penarikan sejumlah dananya. Minimal penarikan Rp 1.000.000 dan minimal sisa dana setelah penarikan Rp 3.000.000.-

b. Cuti Premi/Kontribusi

Cuti premi diperbolehkan selama nilai unit dari kontribusi PAA Syariah dan PRUsaver cukup untuk membayar biaya Tabbaru' dan biaya lainnya. Selama masa cuti semua biaya akan tetap dipotong dari unit yang tersedia dan pemilik polis masih dapat menggunakan semua fasilitas apapun.

c. Perubahan/*Alteration*

Perubahan untuk menaikkan/menurunkan nilai premi, melakukan penambahan/pengurangan dari manfaat kesehatan yang tertera di buku polis, menaikkan/menurunkan masa pertanggungan riders, perubahan polis minor/major dan biaya akan dikenakan bila melakukan perubahan major.

3) Prosedur Klaim di Prudential

Sejauh ini prosedur klaim tidak mendapati keluhan dari para nasabah atau tidak mengalami adanya kendala seperti klaim tidak dibayarkan, proses pembayaran klaim yang berbulan-bulan dan sebagainya dengan catatan persyaratan terpenuhi dalam mengajukan klaim tersebut. Persyaratan Klaim sebagai berikut:

- a. Memiliki produk yang akan diklaim.
- b. Polis masih berlaku/aktif.
- c. Sudah melawati masa tunggu yang berlaku dalam masing-masing manfaat.
- d. Tidak termasuk dalam pengecualian.
- e. *Non disclosure*.

Non disclosure adalah tidak mengungkapkan informasi yang bersifat material mengenai kondisi kesehatan nasabah kepada perusahaan.

- d. Melihat kriteria polis yang akan diklaim.
- e. Kelengkapan dokumen pengajuan klaim seperti segala jenis kwitansi dari pihak rumah sakit.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Masalah penelitian ini adalah preferensi nasabah pada *PRUlink Syariah Assurance Account*. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Produk asuransi syariah pada PT. Prudential yang menjadi preferensi nasabah di kota Medan dalam *PRUlink Syariah Assurance Account* (PAA Syariah) karena asuransi dapat melindungi asset dan mengendalikan resiko yang terjadi di masa mendatang, dengan memberikan premi kepada pihak asuransi yang mengelola dananya.
2. Inovasi Produk untuk PAA Syariah memberikan kontribusi reguler, kombinasi antara kebutuhan investasi dan proteksi dalam satu polis, yang artinya nasabah bebas memilih pembagian antara investasi dan proteksi dengan beragamnya inovasi kesehatan yang ditawarkan dalam produk ini, maka nasabah menjadi tertarik dan berminat karena inovasi produk dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.
3. Untuk prosedur klaim di Prudential tidak ditemui adanya kendala yang didapati nasabah seperti klaim tidak dibayarkan, proses yang berbulan-bulan dan sebagainya dengan catatan persyaratan terpenuhi dalam mengajukan klaim tersebut.

B. SARAN

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan peneliti untuk mengetahui preferensi nasabah pada *PRUlink Syariah Assurance Account*, maka dapat dituliskan saran sebagai berikut:

1. Asuransi syariah terutama Prudential Indonesia diharapkan mampu mempertahankan prestasi sebagai pemimpin pasar dalam penjualan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi.

2. PT. Prudential diharapkan tetap memberikan produk dan jasa asuransi syariah yang sesuai dengan preferensi konsumen, yaitu berkaitan dengan kebutuhan nasabah agar membuat nasabah nyaman.
3. PT. Prudential harus lebih intensif dalam upaya mensosialisasikan keunggulan setiap produk-produk yang ada, khususnya asuransi jiwa PAA Syariah.
4. Dalam pemilihan/penentuan tenaga pemasar sebaiknya PT. Prudential lebih teliti dan hati-hati menyaringnya karena gambaran perusahaan tergambar dari tenaga pemasar yang menjelaskan secara langsung profil perusahaan tersebut.
5. Sebagai salah satu jenis asuransi syariah terbesar di dunia, tentunya pihak Prudential harus lebih memperhatikan dan menjalankan prinsip-prinsip syariah agar tidak keluar dari koridor yang ada sehingga akan menambah kesan yang baik dimata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Pranowo, Bagas. Strategi PT Asuransi Syariah Mubakarah dalam Menembus Pasar *Eksis: Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islami* 1 3 Juli – September 2005
- Amrin, Abdullah. *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi konvensional* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006
- Brosur Prulink Syariah Assurance Account
- Fatwa Dewan Syariah Nasional, Himpunan.* Jakarta: PT Intermedia, 2003 Edisi Kedua
- Fadhil Lubis, Nur Ahmad, *et al.* *Etika Bisnis dalam Islam* Medan: Hujri Pustaka Utama, 2001
- Juliandi, Azuar, *et al.* *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi* cet Pertama Medan: UMSU PRESS, 2014
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Karim, Adiwirman. *Ekonomi Mikro Islam* Edisi II Jakarta: III T Indonesia
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia* Jakarta: Salemba Empat, 2000
- Kotler, Philip. *Managemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol* Jakarta: Salemba Empat, 1997
- Merlinda, Maya. *Perencanaan Keuangan Pribadi* Yogyakarta: Andi Yoga, 2007
- Pru Fast Start, Pedoman. Yogyakarta: PT Prudential Life Assurance, 2008
- Qs. Al Maidah
- Rahman, Afzalur. *Doktrin Ekonomi Islam* Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1990 Jilid IV
- Ringkasan Informasi Produk Asuransi Tambahan PRUlink Syariah Assurance Account
- Rumapea, Tumpal, *et al.* *Kamus Lengkap Ekonomi* Jakarta: Erlangga, 1994
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi* cet ke-3 Yogyakarta: Ekonisia, 2005

Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002

Suwarman, Ujang. *Perilaku Konsumen* Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 2002

Widyaningsih, *et al.* *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia* Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005

Indonesia School Of Life (ISOL), *Mengenal Konsep Dasar Asuransi Syariah*, <http://www.Sinarharapan.co.id> 11 Agustus 2008

http://keuangan.kontan.co.id/news/2-perusahaan-asuransi-siap-bentuk-unit-syariah/?utm_source=twitterfeed&utm_medium=twitter

<http://blog.stie-mce.ac.id/amirkusnanto/2012/12/13/mengenal-asuransi-syariah-oleh-amir-kusnanto>.

<http://blog.stie-mce.ac.id/amirkusnanto/2012/12/13/mengenal-asuransi-syariah-oleh-amir-kusnanto>.

<http://id.wikipedia.org>

Basir. Pengawas Dinas Pendidikan wawancara pribadi Medan tanggal 15 Maret, 2016

Wismawati Caniago, Pemilik Usaha wawancara pribadi Medan tanggal 17 Maret, 2016

Lailan Evida, Pemilik Usaha wawancara pribadi Medan tanggal 17 Maret, 2016

Peri Ramadhansyah, Pemilik Usaha wawancara pribadi Medan tanggal 17 Maret, 2016

Mulyadi, Pemilik Usaha wawancara pribadi Medan tanggal 17 Maret, 2016

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang Asuransi Syariah?
2. Seperti apa asuransi Prudential dimata Bapak/Ibu?
3. Apa saja faktor pendukung yang mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu menjadi nasabah Prudential?
4. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi nasabah di Prudential?
5. Manfaat apa saja yang Bapak/Ibu dapatkan setelah menjadi nasabah di Prudential?
6. Kenapa alasan anda memilih produk PAA Syariah sebagai jenis asuransi anda?
7. Seberapa penting perusahaan membuat inovasi produk ?
8. Apa saja inovasi yang didapatkan oleh Bapak/Ibu di Prudential ?
9. Menurut Bapak/Ibu apakah prosedur Klaim di Prudential sudah baik dan berjalan sesuai dengan keinginan anda?

TRANSKIP WAWANCARA NASABAH

Nama Informan : Drs. Basir
Tanggal Lahir : 24 Oktober 1959
Pekerjaan : Pengawas Dinas Pendidikan
Tanggal Wawancara : 16 Maret 2016

Peneliti	Assalamu'alaikum bapak
Informan	Wa'alaikumsalam, iya ada apa?
Peneliti	Maaf ya pak, mengganggu waktunya sebentar. Ini saya Romadhan Ibrahim mau wawancarai bapak mengenai program produk di asuransi Prudential untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah saya di UMSU. Boleh kan pak?
Informan	Oh, ia silakan.
Peneliti	Sudah berapa lama bapak menjadi nasabah prudential? Dan apa yang bapak ketahui tentang asuransi syariah dan Prudential?
Informan	Sudah mau jalan 2 tahun ini bapak menjadi nasabah Prudential. Kalau menurut bapak asuransi syariah adalah suatu sistem dimana peserta asuransi membayarkan uang dalam bentuk iuran kontribusi yang dapat diambil manfaatnya, artinya adanya umpan balik bagi peserta asuransi sedangkan Prudential itu perusahaan yang bergerak dalam bidang pertanggungansan resiko.
Peneliti	Oh gitu ya pak, menurut bapak saja faktor pendukung yang mempengaruhi keputusan bapak menjadi nasabah Prudential dan manfaat apa yang sudah bapak dapat setelah menjadi nasabah di Prudential?
Informan	Ya, salah satunya adanya simpanan selagi berasuransi serta manfaat perlindungan yang saya dapat .
Peneliti	Oh, seperti itu ya pak. Selain itu, Kenapa bapak memilih produk PAA Syariah sebagai jenis asuransi bapak?

Informan	Karena produk PAA Syariah memiliki inovasi
Peneliti	Menurut bapak perlu enggak sih perusahaan membuat inovasi produk?
Informan	Sangat perlu, dengan adanya inovasi produk asuransi yang tadinya masyarakat tidak tertarik menjadi tertarik untuk ikut asuransi.
Peneliti	Menurut bapak apakah prosedur Klaim di Prudential sudah baik dan berjalan sesuai dengan keinginan yang bapak harapkan?
Informan	Dalam mengajukan klaim selama ini tidak ada kendala, yang penting persyaratan dapat terpenuhi.
Peneliti	Oh jadi selama ini asuransi bapak tidak ada kendala ya pak? Baiklah pak, terima kasih atas waktunya. Assalamu'alaikum.
Informan	Iya, sama-sama. Wa'alaikumsalam.

Nama Informan : Wismawati Caniago, S.E

Tanggal Lahir : 09 Desember 1985

Pekerjaan : Pemilik Usaha

Tanggal Wawancara : 17 Maret 2016

Peneliti	Assalamu'alaikum ibu.
Informan	Wa'alaikumsalam, eh baim, ada apa itu baim ?
Peneliti	Ini bu, baim mau wawancarai ibu untuk tugas akhir dari kuliah baim bu, ibu sehat ?
Informan	Sehat, alhamdulillah. Oh apa yang mau ditanyakan im ?
Peneliti	Ini bu, apa yang ibu ketahui tentang asuransi syariah selama ini bu ? dan apa itu Prudential ?
Informan	Asuransi syariah itu adalah salah satu usaha saling melengkapi antar satu peserta dengan peserta lainnya, dimana ada simpanan dan sekaligus kesehatan kita yang dicover. Prudential adalah

	perusahaan asuransi.
Peneliti	Kenapa ibu memilih PAA Syariah, dalam perlindungan asuransi ibu ?
Informan	Iya, karena banyak inovasinya im, kayak kesehatan rawat inap, uang sakunya dll.
Peneliti	Selama ini ibu ada tidak kendalanya dalam proses klaim asuransi ibu ?
Informan	Alhamdulillah lancar...tidak ada kendala, karena orang tua aku kemarin sakit selama seminggu dipertanggungkan oleh Prudential seluruh biaya rumah sakit, selagi biaya itu tidak melebihi batasan biaya kartu berobat yang orang tua aku miliki dan orang tua aku juga dapat tunjangan harian berupa uang saku per harinya selama rawat inap.
Peneliti	Wahh, selamat ya bu, berarti asuransi ibu selama ini tidak ada kendala. Terima kasih ya bu. Assalamualaikum.
Informan	Iya baim, walaikumsalam.

Nama Informan : Lailan Evida, S.E

Tanggal Lahir : 03 Maret 1983

Pekerjaan : Pemilik Usaha

Tanggal Wawancara : 17 Maret 2016

Peneliti	Assalamu'alaikum ibu.
Informan	Wa'alaikumsalam, iya baim, ada apa ya ?
Peneliti	Ini bu, baim mau wawancarai ibu untuk tugas akhir dari kuliah baim bu, ibu sehat ?
Informan	Sehat, alhamdulillah. Oh apa yang mau ditanyakan im ?
Peneliti	Ini bu, apa yang ibu ketahui tentang asuransi syariah selama ini bu ? dan apa itu Prudential ?
Informan	Asuransi syariah itu asuransi berupa kewajiban setiap bulan yang harus dibayar untuk mendapatkan manfaat pertanggunggan

	kesehatan dan kalau Prudential sih lebih kepada pertanggung jawaban asuransi jiwa.
Peneliti	Jadi menurut ibu apa aja manfaat yang ibu dapat selama ini ?
Informan	Banyak im manfaatnya, kemarin kakak sakit semua biaya dipertanggung jawaban sama Prudentia seperti biaya kamar ibu, obat-obatan dll.
Peneliti	Oh gitu ya bu? Kalau boleh tau waktu sakit kemarin menggunakan kartu berobat apa di klaim bu?
Informan	Oh, ibu tidak pake kartu berobat melainkan di klaim sama agen.
Peneliti	Untuk proses klaimnya gimana ya bu?
Informan	Untuk proses klaim nya memang banyak proses dan syarat-syarat untuk pencairan, tapi itu semua lancar karena dibantu oleh tenaga pemasarnya sendiri yang terjun langsung mengurus berkas-berkas ibu.
Peneliti	Oh, seperti itu. Makasi ya bu, assalamu'alaikum.
Informan	Iya, wa'alaikumsalam.

Nama Informan : Mulyadi
Tanggal Lahir : 07 November 1988
Pekerjaan : Pemilik Usaha
Tanggal Wawancara : 16 Maret 2016

Peneliti	Assalamu'alaikum ibu.
Informan	Wa'alaikumsalam, iya baim, ada apa ya ?
Peneliti	Apa kabar bg? Ini bg, baim mau wawancarai abang untuk tugas akhir dari kuliah baim bg. Bolehkan bg, minta waktunya sebentar?
Informan	Alhamdulillah, sehat. Iya gak im.
Peneliti	Ini bg, selama ini apa yang abang ketahui tentang asuransi

	syariah dan apa itu Prudential ?
Informan	Asuransi syariah yaitu perlindungan dari adanya suatu resiko dan untuk perlindungan di masa depan. Prudential adalah perusahaan asuransi yang bergerak di bidang jasa.
Peneliti	Mengapa abang memilih produk PAA Syariah di Prudential ?
Informan	Karena ada investasinya juga im, selain manfaat kesehatan yg kita dapatkan dalam berasuransi.
Peneliti	Oh gitu ya bg, seberapa penting inovasi terhadap produk itu sendiri menurut abg?
Informan	Oh pentinglah im, karena dengan adanya inovasi tersebut abang bisa mengetahui perkembangan asuransi yang abang miliki.
Peneliti	Kalau untuk proses klaimnya gimana bg?
Informa	Untuk proses klaim nya abang belum tau im, karena abg sendiri belum pernah klaim asuransi abg.
Peneliti	Oh, gitu ya bg. Yaudah,baim udah cukup memahaminya bahwa dengan begitu abg tetap percaya berasuransi di Prudential. Terima kasih ya bg, Assalamu'alaikum.
Informan	Iya baim, wa'alaikumsalam.

Nama Informan : Peri Ramadhansyah

Tanggal Lahir : 05 Agustus 1985

Pekerjaan : Pemilik Usaha

Tanggal Wawancara : 17 Maret 2016

Peneliti	Assalamu'alaikum bapak
Informan	Wa'alaikumsalam, iya ada apa?
Peneliti	Maaf ya pak, mengganggu waktunya sebentar. Ini saya Romadhan Ibrahim mau wawancarai bapak mengenai program produk di asuransi Prudential untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah saya di UMSU. Boleh kan pak?
Informan	Oh, ia silakan.

Peneliti	<p>Sudah berapa lama bapak menjadi nasabah prudential?</p> <p>Dan apa yang bapak ketahui tentang asuransi syariah dan Prudential?</p>
Informan	<p>Sudah mau jalan 2 tahun.</p> <p>Kalau menurut bapak asuransi syariah itu memberikan fasilitas kesehatan serta melindungi asset (harta) yang kita miliki. Prudential yaitu perusahaan asuransi saling tolong menolong terhadap masyarakat dan disatu sisi perusahaan ini cukup maju untuk perkembangannya</p>
Peneliti	<p>Oh gitu ya pak, menurut bapak apa saja faktor pendukung yang mempengaruhi keputusan bapak menjadi nasabah Prudential ?</p>
Informan	<p>Faktor pendukung bapak kalau kita sakit atau mendapat resiko, bapak lebih merasa aman karena sudah ada persiapan dengan memiliki asuransi jiwa di Prudential.</p>
Peneliti	<p>Oh, seperti itu ya pak.</p> <p>Kenapa bapak memilih produk PAA Syariah?</p>
Informan	<p>Karena di produk ini banyak inovasi dan manfaat yang ditawarkan sehingga tidak merugikan nasabah.</p>
Peneliti	<p>Inovasi dan manfaat yang seperti apa ya pak?</p>
Informan	<p>Selain mendapat fasilitas kesehatan produk ini ada investasinya juga, Mangkanya bapak mau menjadi nasabah Prudential.</p>
Peneliti	<p>Oh, begitu ya pak.</p> <p>Untuk berobat nya sendiri dan proses klaim nya gimana menurut bapak?</p>
Informan	<p>Selama abang ikut asuransi, prosedur klaim tergolong yang wajar dan memang harus sesuai dengan persyaratan, karena abang rasa ya memang wajarlah selama 14 hari masa kerja.</p>
Peneliti	<p>Oh jadi bapak sudah pernah klaim di Prudential dan hasilnya 14 hari masa tunggu pencairan.</p> <p>Menurut bapak ada masalah yang kurang puas tidak dengan</p>

	prosesnya dan syarat-syaratnya?
Informan	<p>Prosesnya memang 2 minggu, tapi itu tidak masalah karena memang banyak yang harus dilewati yang penting klaim tidak ditolak.</p> <p>Syarat-syaratnya sangat mudah untuk diajukan selama kita masih aktif menjadi nasabah dan itu semua dibantu oleh tenaga pemasar bapak, jadi dia yang mengurus hingga pencairannya.</p>
Peneliti	<p>Wahh, sangat mudah ya pak.</p> <p>Berarti bapak tidak menagalami kendala ya pak sm asuransi bapak?</p>
Informan	<p>Oh, tidak.</p> <p>Bapak sangat senang memiliki asuransi di Prudential ini.</p>
Peneliti	<p>Makasi ya pak, Sudah meluangkan banyak waktunya untuk diwawancarai.</p> <p>Assalamu'alaikum.</p>
Informan	<p>Iya, sama-sama nak.</p> <p>Wa'alaikumsalam.</p>

FOTO RESPONDEN





PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Sejarah berdirinya Prudential
2. Visi Misi Prudential
3. Profil Prudential
4. Struktur Organisasi Kantor Pemasaran Mandiri Prestasi PT. Prudential Life Assurance Kota Medan
5. Data – data dari kantor seperti buku panduan Prestasi, AAJI dan CD nya.
6. Prestasi yang diperoleh Kantor Pemasaran Mandiri Prestasi PT. Prudential Life Assurance Kota Medan di tahun terakhir 2015
7. Foto-foto kantor dan responden untuk melengkapi penelitian.

Sejarah Singkat PT. Prudential Life Assurance

PT. Asuransi Jiwa Prudential berdiri di London pada tahun 1848 di Holborn Bars dan merupakan sebuah grup jasa keuangan internasional termuka. Prudential telah menyediakan jasa asuransi jiwa di Inggris selama dan ritel reksadana terbesar di Inggris yang sudah berpengalaman selama lebih dari 165 tahun dan memiliki total dana investasi sebesar £ 496 Miliar atau setara dengan Rp. 9578 Triliun (per 31 Desember 2014). Prudential memperkenalkan kepada pasar serangkaian produk jasa keuangan yang integritas dan produk-produk tersebut saat ini mencakup asuransi jiwa, dana pensiun, dana pendidikan, reksadana, perbankan dan pengelolaan investasi.

Di Amerika Serikat sendiri, unit usaha Prudential dikenal dengan nama Jackson National Life, yang merupakan penyedia jasa asuransi jangka panjang dan dana pensiun terkemuka, yang diakuisisi Prudential pada tahun 1986. Prudential Corporation Asia (PCA) berdiri sejak tahun 1923, adalah bagian dari Prudential plc yang menjalankan bisnis asuransi jiwa di kawasan Asia, dan pengelolaan dana melalui Eastspring Investment. Di Asia, Prudential merupakan grup asuransi jiwa terdepan dari segi cakupan pasar (market coverage), maupun jumlah pasar/Negara. Bisnis pengelolaan dana Prudential di Asia mencakup 11 pasar, yakni Republik Rakyat Tiongkok, Hong Kong, India, Indonesia, Jepang, Korea, Malaysia, Singapura, Taiwan, Vietnam dan Uni Emirat Arab.

PT. Prudential Life Assurance didirikan di Indonesia pada tahun 1995 dan merupakan bagian dari prudential plc, London Inggris. Prudential Indonesia menginduk pada kantor regional Prudential Corporation Asia (PCA), yang berkedudukan di Hong Kong. Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar dalam penjualan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (unit link) sejak produk ini diluncurkan pada tahun 1999. Sampai dengan periode 31 Desember 2014. PT. Prudential Life Assurance Indonesia memiliki 6 kantor pemasaran di Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan dan Batam serta 380 Kantor Pemasaran Mandiri di seluruh Indonesia. Sampai akhir tahun 2014 Prudential Indonesia melayani 2,4 juta nasabah yang didukung oleh lebih dari

237.000 Tenaga Pemasar berlisensi serta memperkerjakan lebih dari 1.3000 karyawan.

Visi dan Misi Prudential

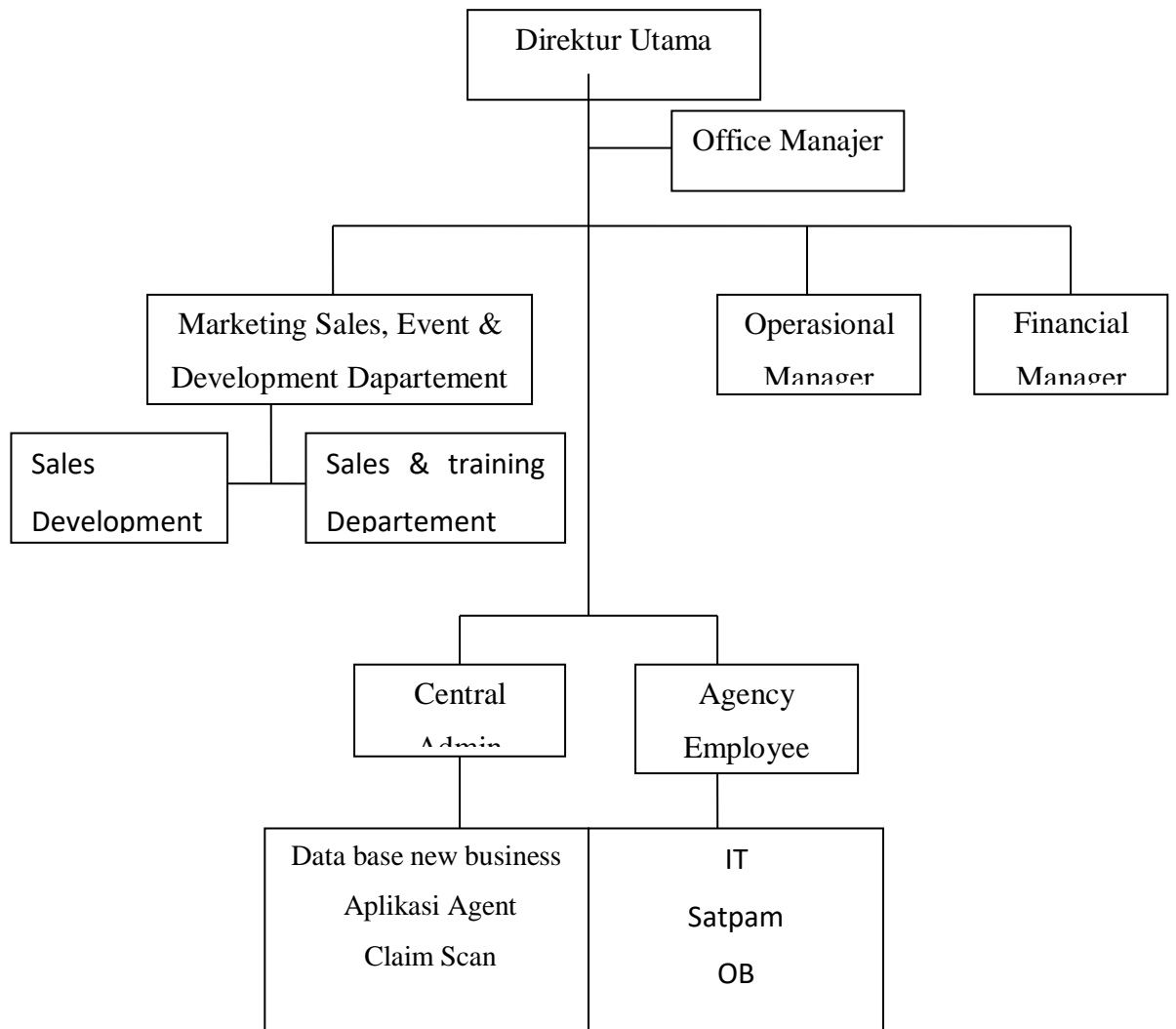
a) Visi

- Together we build a better future.

b) Misi

- Helping to serve others by giving security in financial, pension and education.
- Helping each other in reaching financial freedom and quality life.
- Helping each other in building unlimited business networking.

Struktur Organisasi Kantor Pemasaran Mandiri Prestasi PT. Prudential Life Assurance Kota Medan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Identitas Diri

Nama Lengkap : Romadhan Ibrahim Koto
Tempat / Tanggal Lahir : Tanjung Balai Asahan, 15 Febuari 1994
Alamat : Jl. Mahoni Gg: Mahoni 2 Dusun II Desa
Bandar Klippa Pasar II Tembung.
Jenis Kelamin : Laki – laki
Agama : Islam
Nama Ayah : Darwin S.Pd
Nama Ibu : Syamsiah
Anak Ke dari : 4 dari 4 bersaudara
Pekerjaan Ayah: : PNS
Pekerjaan Ibu: : Ibu rumah tangga

2. Pendidikan

- a. SD Negeri 060824 Medan Area (2000 – 2006)
- b. SMPN 29 Medan (2006 - 2009)
- c. SMKN 6 Medan (2009 – 2012)
- d. Mahasiswa Perbankan Syariah UMSU (2012 – 2016)

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sesungguhnya dan untuk diperlukan.

Medan, Maret 2016

Penulis

Romadhan Ibrahim Koto