



Analisis Persepsi dan Penerimaan Masyarakat Non Muslim terhadap Asuransi Syariah di Kecamatan Lubuk Pakam

Shinta Aprilia Sitinjak ^{1*}, Marliyah ², Nursantri Yanti ³

¹⁻³ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email : shintaapriliasitinjak@gmail.com ¹, marliyah@uinsu.ac.id ², nursantriYanti@uinsu.ac.id ³

*Penulis Korespondensi : shintaapriliasitinjak@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze initial perceptions, the process of perception transformation, and the acceptance of sharia insurance among non-Muslims in Lubuk Pakam District. The study employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews with four non-Muslim informants who had been active participants in sharia insurance for at least two years, supported by observation and documentation. The data analysis technique employed descriptive analysis through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification using source triangulation and member checking to maintain the credibility of the findings. The results showed that informants' initial perceptions tended to be influenced by the label "sharia" associated with Islam, thus raising doubts at the initial stage. However, after receiving an explanation of the contract, the principle of mutual assistance, and the transparency of fund management, perceptions transformed toward a more rational understanding. Empirical experience during participation, particularly regarding service, transparency, and ease of claims, played a significant role in shaping trust. Public acceptance showed a positive trend, indicated by consistent premium payments, a duration of participation of more than two years, and an intention to continue the program. Informants' decisions were pragmatic and economic, not theological. This study concludes that Islamic insurance is inclusive and acceptable across religions if managed professionally, transparently, and provides tangible benefits. The primary challenge in increasing participation among non-Muslim communities lies not in religious factors, but rather in literacy and effective communication.*

Keywords: *Islamic Financial Literacy; Islamic Insurance; Non-Muslim Communities; Public Perception; Transparency.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi awal, proses transformasi persepsi, serta penerimaan masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah di Kecamatan Lubuk Pakam. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap empat informan non-Muslim yang telah menjadi peserta aktif asuransi syariah minimal dua tahun, serta didukung oleh observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan triangulasi sumber dan member check untuk menjaga kredibilitas temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi awal informan cenderung dipengaruhi oleh label “syariah” yang diasosiasikan dengan agama Islam, sehingga menimbulkan keraguan pada tahap awal. Namun, setelah memperoleh penjelasan mengenai akad, prinsip tolong-menolong, serta transparansi pengelolaan dana, terjadi transformasi persepsi menuju pemahaman yang lebih rasional. Pengalaman empiris selama menjadi peserta, khususnya terkait pelayanan, transparansi, dan kemudahan klaim, berperan penting dalam membentuk kepercayaan. Penerimaan masyarakat menunjukkan kecenderungan positif, ditunjukkan oleh konsistensi pembayaran premi, durasi kepesertaan lebih dari dua tahun, dan niat untuk melanjutkan program. Keputusan informan bersifat pragmatis dan ekonomis, bukan teologis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa asuransi syariah memiliki karakter inklusif dan dapat diterima lintas agama apabila dikelola secara profesional, transparan, dan memberikan manfaat nyata. Tantangan utama dalam meningkatkan partisipasi masyarakat non-Muslim bukan terletak pada faktor agama, melainkan pada aspek literasi dan efektivitas komunikasi.

Kata Kunci : Asuransi Syariah; Literasi Keuangan Syariah; Masyarakat Non-Muslim; Persepsi Masyarakat; Transparansi.

1. PENDAHULUAN

Asuransi syariah merupakan salah satu instrumen perlindungan keuangan yang mengalami perkembangan cukup pesat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap

sistem pengelolaan risiko yang tidak hanya memberikan manfaat ekonomi, tetapi juga menjunjung tinggi nilai keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial. Dalam praktiknya, asuransi syariah menggunakan mekanisme berbagi risiko (*risk sharing*) melalui akad *tabarru'* sehingga seluruh peserta berperan sebagai pihak yang saling membantu ketika terjadi musibah. Konsep tersebut berbeda dengan asuransi konvensional yang menerapkan mekanisme pemindahan risiko (*risk transfer*). Keberadaan asuransi syariah menjadi bagian penting dalam mendukung perkembangan industri keuangan syariah karena mampu mengintegrasikan nilai bisnis dengan prinsip etika Islam, sekaligus memberikan alternatif perlindungan keuangan yang lebih inklusif bagi masyarakat luas tanpa membedakan latar belakang sosial maupun agama (Nurrahimah, Audia, & Masse, 2023).

Perkembangan industri asuransi syariah di Indonesia menunjukkan kecenderungan yang positif ditandai dengan meningkatnya jumlah perusahaan, aset, kontribusi premi, dan peserta dalam beberapa tahun terakhir. Meskipun demikian, peningkatan tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh tingginya tingkat literasi masyarakat mengenai konsep dasar asuransi syariah. Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan syariah masih berada di bawah literasi keuangan konvensional sehingga banyak masyarakat belum memahami mekanisme akad, pengelolaan dana, maupun prinsip berbagi risiko. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan persepsi yang kurang tepat terhadap asuransi syariah sehingga menghambat peningkatan kepercayaan dan minat masyarakat untuk menjadi peserta. Penelitian terdahulu juga membuktikan bahwa literasi, kepercayaan, transparansi, serta kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk asuransi syariah (Awaliya, Marliyah, & Rahma, 2025).

Kecamatan Lubuk Pakam dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik masyarakat yang heterogen dari segi agama, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan aktivitas ekonomi sehingga menjadi lingkungan yang tepat untuk mengkaji persepsi masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah. Wilayah ini juga menunjukkan adanya perkembangan penggunaan produk keuangan syariah yang tidak hanya berasal dari kalangan Muslim, tetapi juga mulai diminati oleh sebagian masyarakat non-Muslim. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa beberapa peserta non-Muslim tetap mempertahankan kepesertaan mereka dalam asuransi syariah karena menilai sistem yang diterapkan lebih transparan, memberikan rasa aman, memiliki akad yang jelas, serta menawarkan mekanisme pengelolaan dana yang mudah dipahami. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa keputusan menggunakan asuransi syariah tidak hanya dipengaruhi faktor agama, tetapi juga oleh

pengalaman, manfaat, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem yang dijalankan (Pratiwi & Yusrizal, 2023).

Fenomena penerimaan masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah di Kecamatan Lubuk Pakam menjadi sesuatu yang menarik untuk dikaji karena menunjukkan adanya perubahan cara pandang terhadap produk keuangan berbasis syariah. Selama ini istilah syariah sering dipersepsikan sebagai identitas yang hanya diperuntukkan bagi umat Islam, namun dalam praktiknya sebagian masyarakat non-Muslim mulai menilai bahwa prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan risiko yang diterapkan dalam asuransi syariah memiliki manfaat yang bersifat universal. Berdasarkan observasi awal, peserta non-Muslim cenderung mempertimbangkan kejelasan akad, sistem pengelolaan dana, kualitas pelayanan, serta rasa aman yang diperoleh dibandingkan aspek simbolik yang melekat pada istilah syariah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman dan manfaat nyata dapat membentuk persepsi yang lebih positif terhadap produk asuransi syariah sehingga layak diteliti secara lebih mendalam (Karimah, Alifah, & Huda, 2025).

Meskipun berbagai penelitian telah membahas asuransi syariah, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada pengaruh literasi, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan minat masyarakat menggunakan produk asuransi syariah melalui pendekatan kuantitatif. Pendekatan tersebut mampu menjelaskan hubungan antarvariabel, tetapi belum memberikan gambaran secara mendalam mengenai proses terbentuknya persepsi masyarakat non-Muslim, perubahan pandangan setelah menjadi peserta, serta pengalaman yang memengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan asuransi syariah. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada masyarakat Muslim atau berorientasi pada aspek pemasaran sehingga kajian mengenai penerimaan masyarakat non-Muslim dalam konteks sosial yang beragam masih relatif terbatas. Kekosongan kajian inilah yang menunjukkan adanya research gap dan menjadi dasar penting dilaksanakannya penelitian ini (Pratiwi & Yusrizal, 2023).

Penelitian terdahulu juga menunjukkan hasil yang belum sepenuhnya konsisten mengenai faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap asuransi syariah. Sebagian penelitian menyatakan bahwa literasi keuangan syariah merupakan faktor dominan dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi peserta, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa kepercayaan, kualitas pelayanan, transparansi pengelolaan dana, serta pengalaman menggunakan produk justru memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap keputusan seseorang. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa penerimaan terhadap asuransi syariah tidak dapat dijelaskan hanya melalui satu pendekatan, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan sesuai dengan karakteristik sosial dan budaya

masyarakat. Oleh karena itu, penelitian kualitatif pada masyarakat non-Muslim di Kecamatan Lubuk Pakam menjadi penting untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses terbentuknya persepsi dan penerimaan terhadap asuransi syariah (Levidra, Akbar, & Purwanto, 2024).

Berdasarkan berbagai fenomena dan research gap tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik dengan memperkaya kajian mengenai persepsi masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah melalui pendekatan kualitatif yang berorientasi pada pengalaman dan pemaknaan informan. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi masukan bagi perusahaan asuransi syariah dalam menyusun strategi edukasi, komunikasi, dan pelayanan yang lebih inklusif sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat dari berbagai latar belakang. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi pengembangan ilmu ekonomi Islam, khususnya mengenai inklusivitas industri keuangan syariah. Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis persepsi awal masyarakat non-Muslim, menjelaskan proses perubahan persepsi setelah menggunakan asuransi syariah, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan mereka, serta mendeskripsikan alasan masyarakat non-Muslim tetap memilih produk asuransi syariah di Kecamatan Lubuk Pakam (Creswell & Creswell, 2023).

2. TINJAUAN TEORITIS

Asuransi Syariah

Asuransi syariah merupakan sistem perlindungan risiko yang berlandaskan prinsip hukum Islam dengan mengutamakan konsep saling membantu (ta'awun), keadilan, dan tanggung jawab bersama antar peserta. Berbeda dengan asuransi konvensional yang menggunakan mekanisme pemindahan risiko (risk transfer), asuransi syariah menerapkan konsep berbagi risiko (risk sharing) melalui akad tabarru', yaitu dana kebajikan yang dikumpulkan oleh peserta untuk membantu peserta lain ketika mengalami musibah. Dalam perspektif ekonomi Islam, asuransi syariah tidak hanya bertujuan memperoleh keuntungan finansial, tetapi juga menciptakan sistem perlindungan yang mengandung nilai sosial dan kemaslahatan. Prinsip utama dalam operasional asuransi syariah meliputi transparansi pengelolaan dana, kejelasan akad, larangan riba, gharar, dan maisir, serta adanya pengawasan terhadap kesesuaian prinsip syariah. Oleh karena itu, asuransi syariah menjadi salah satu instrumen keuangan yang berupaya menggabungkan aspek komersial dengan nilai etika Islam dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat (Nurrahimah, Audia, & Masse, 2023).

Persepsi Masyarakat terhadap Produk Keuangan Syariah

Persepsi masyarakat merupakan proses individu dalam menerima, memahami, dan memberikan penilaian terhadap suatu objek berdasarkan informasi, pengalaman, serta lingkungan sosial yang memengaruhinya. Dalam konteks produk keuangan syariah, persepsi masyarakat terbentuk melalui tingkat pemahaman terhadap konsep syariah, kepercayaan terhadap lembaga keuangan, pengalaman penggunaan produk, serta penilaian terhadap manfaat yang diperoleh. Persepsi terhadap asuransi syariah tidak hanya dipengaruhi oleh aspek keagamaan, tetapi juga oleh faktor rasional seperti keamanan dana, transparansi sistem, kualitas pelayanan, dan kesesuaian manfaat dengan kebutuhan pengguna. Bagi masyarakat non-Muslim, persepsi terhadap asuransi syariah dapat berkembang melalui proses pemahaman bahwa prinsip seperti keadilan, tanggung jawab, dan perlindungan risiko memiliki nilai universal yang dapat diterima oleh seluruh kelompok masyarakat. Dengan demikian, persepsi menjadi faktor penting yang menentukan tingkat penerimaan dan keputusan seseorang dalam menggunakan produk keuangan syariah (Pratiwi & Yusrizal, 2023).

Literasi Keuangan Syariah

Literasi keuangan syariah merupakan kemampuan seseorang dalam memahami konsep, manfaat, risiko, serta mekanisme produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Tingkat literasi keuangan syariah yang baik memungkinkan masyarakat mengambil keputusan finansial secara lebih tepat karena memiliki pemahaman mengenai akad, sistem pengelolaan dana, serta perbedaan antara produk syariah dan konvensional. Dalam konteks asuransi syariah, literasi menjadi faktor penting karena rendahnya pemahaman masyarakat dapat menyebabkan munculnya kesalahpahaman terhadap konsep tabarru', sistem kontribusi, dan mekanisme klaim. Sebaliknya, peningkatan literasi dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan produk asuransi syariah. Bagi masyarakat non-Muslim, literasi keuangan syariah berperan dalam menghilangkan anggapan bahwa produk syariah hanya diperuntukkan bagi kelompok agama tertentu sehingga membuka peluang penerimaan yang lebih luas terhadap industri keuangan syariah (Rahmawati, 2021).

Kepercayaan Masyarakat terhadap Asuransi Syariah

Kepercayaan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu lembaga keuangan dalam menarik dan mempertahankan pengguna produk. Dalam industri asuransi syariah, kepercayaan berkaitan dengan keyakinan masyarakat bahwa perusahaan mampu mengelola dana peserta secara aman, transparan, dan sesuai dengan prinsip yang telah disepakati dalam akad. Tingkat kepercayaan masyarakat dapat dipengaruhi oleh reputasi perusahaan, kualitas pelayanan, keterbukaan informasi, serta pengalaman peserta selama

menggunakan produk asuransi syariah. Bagi masyarakat non-Muslim, kepercayaan menjadi aspek penting karena keputusan menggunakan asuransi syariah tidak hanya didasarkan pada kesamaan nilai agama, tetapi juga pada penilaian terhadap profesionalitas dan manfaat produk. Semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimiliki masyarakat, maka semakin besar kemungkinan mereka menerima dan mempertahankan penggunaan produk asuransi syariah sebagai alternatif perlindungan keuangan (Levidra, Akbar, & Purwanto, 2024).

Penerimaan Masyarakat Non-Muslim terhadap Asuransi Syariah

Penerimaan masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah menggambarkan kemampuan suatu produk keuangan berbasis Islam untuk diterima oleh kelompok masyarakat yang memiliki latar belakang agama berbeda. Penerimaan tersebut menunjukkan bahwa nilai yang terkandung dalam asuransi syariah tidak hanya dipahami sebagai simbol keagamaan, tetapi juga sebagai konsep perlindungan yang memiliki manfaat universal. Faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat non-Muslim antara lain pemahaman terhadap produk, persepsi manfaat, tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, serta pengalaman pribadi dalam menggunakan layanan tersebut. Ketika masyarakat memahami bahwa asuransi syariah menawarkan prinsip keadilan, transparansi, dan perlindungan risiko, maka batasan identitas agama menjadi semakin berkurang dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, kajian mengenai penerimaan masyarakat non-Muslim penting dilakukan untuk memahami bagaimana ekonomi Islam dapat berkembang secara inklusif di tengah masyarakat yang memiliki keberagaman sosial dan budaya (Karimah, Alifah, & Huda, 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman subjektif, persepsi, penerimaan, serta proses pengambilan keputusan masyarakat non-Muslim dalam menerima asuransi syariah. Dalam perspektif pendekatan kualitatif ala Creswell, penelitian ini bertujuan mengeksplorasi fenomena sosial secara kontekstual melalui interpretasi terhadap pengalaman informan dalam lingkungan alaminya. Pendekatan ini dinilai relevan untuk memahami dinamika persepsi dan penerimaan sebagaimana ditegaskan dalam penelitian sebelumnya bahwa literasi, kepercayaan, dan pengalaman personal memengaruhi adopsi asuransi syariah. Desain studi kasus digunakan karena penelitian ini terfokus pada satu lokasi spesifik, yaitu Kecamatan Lubuk Pakam, sebagai unit analisis. Studi kasus memungkinkan peneliti menggali fenomena secara mendalam dalam konteks sosial tertentu,

sehingga dapat memahami bagaimana persepsi terbentuk, berubah, dan akhirnya memengaruhi keputusan informan untuk menerima asuransi syariah.

Subjek Penelitian

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan empat informan, yaitu Informan 1 (Ibu MS), Informan 2 (Ibu AA), Informan 3 (Bapak HS), dan Informan 4 (Ibu R). Keempat informan tersebut merupakan subjek penelitian yang dipilih karena berstatus non-Muslim dan merupakan peserta aktif asuransi syariah dengan masa kepesertaan minimal dua tahun. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, yaitu non-Muslim, aktif sebagai peserta, serta bersedia memberikan informasi secara terbuka (Sugiyono, 2020). Teknik purposive sampling digunakan karena peneliti membutuhkan informan yang benar-benar memahami dan memiliki pengalaman langsung terkait objek penelitian (Moleong, 2021). Kriteria tersebut meliputi:

1. Berstatus non-Muslim,
2. Terdaftar sebagai peserta aktif asuransi syariah,
3. Memiliki pengalaman minimal satu tahun dalam kepesertaan,
4. Bersedia memberikan informasi secara terbuka.

Pendekatan ini digunakan agar data yang diperoleh benar-benar merepresentasikan pengalaman dan persepsi yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik berikut :

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali persepsi awal, proses perubahan pemahaman, serta alasan rasional informan dalam menerima asuransi syariah. Teknik ini memungkinkan eksplorasi narasi personal secara komprehensif.

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk memahami konteks sosial serta interaksi informan dengan sistem asuransi syariah, termasuk pola komunikasi dan pengalaman pelayanan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, brosur produk, dokumen akad, serta data pendukung lain yang relevan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data dilakukan secara berkelanjutan sejak awal pengumpulan data hingga penelitian selesai.

(Sugiyono, 2020). Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengorganisasikan data yang diperoleh dari lapangan agar sesuai dengan fokus penelitian (Saldana, 2021). Tahap ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data yang kompleks dan beragam. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan dalam melihat pola, hubungan, serta makna yang terkandung dalam data. Penyajian data yang sistematis akan membantu peneliti dalam menarik kesimpulan secara lebih terarah. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara bertahap dan terus-menerus melalui proses verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan data baru yang lebih valid (Creswell & Creswell, 2023). Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan melalui tiga tahap utama:

1. Reduksi Data

Data hasil wawancara dan observasi diseleksi, dikategorikan, dan difokuskan pada tema-tema yang relevan dengan persepsi dan penerimaan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, matriks, atau tabel tematik untuk memudahkan penarikan kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir dilakukan dengan menginterpretasikan pola, hubungan antar tema, serta memverifikasi temuan secara berulang untuk memastikan konsistensi dan keakuratan data.

Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data adalah proses untuk menilai tingkat kebenaran, keakuratan, dan kepercayaan terhadap data hasil penelitian, sehingga data tersebut benar-benar mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data bertujuan untuk memastikan bahwa temuan penelitian dapat dipercaya (valid) dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Menurut Sugiyono (2019), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas yang digunakan untuk menguji kualitas data penelitian. Sementara itu, Moleong (2018) menyatakan bahwa keabsahan data merupakan upaya untuk menjamin bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang terjadi serta bebas dari bias peneliti. Untuk menjamin validitas dan kredibilitas temuan, penelitian ini menggunakan beberapa teknik uji keabsahan data, yaitu:

1. Triangulasi sumber, dengan membandingkan data hasil wawancara antar informan.
2. Triangulasi teknik, dengan mencocokkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
3. Member check, yaitu mengonfirmasi kembali hasil interpretasi kepada informan untuk memastikan kesesuaian makna.
4. Audit trail, dengan mendokumentasikan proses penelitian secara sistematis agar dapat ditelusuri kembali.

Melalui pendekatan kualitatif studi kasus ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi awal, dinamika perubahan persepsi, serta penerimaan masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah di Kecamatan Lubuk Pakam.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap empat informan non-Muslim yang menjadi peserta aktif asuransi syariah di Kecamatan Lubuk Pakam, diperoleh berbagai temuan mengenai persepsi dan penerimaan mereka terhadap produk asuransi syariah. Informan penelitian terdiri dari Ibu MS, Ibu AA, Bapak HS, dan Ibu R yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan asuransi syariah. Data penelitian dianalisis berdasarkan beberapa aspek utama yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu persepsi awal masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah, perubahan pemahaman setelah memperoleh informasi dan pengalaman, tingkat kepercayaan berdasarkan pengalaman pelayanan, serta bentuk penerimaan terhadap keberlanjutan penggunaan produk asuransi syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat non-Muslim tidak hanya dipengaruhi oleh faktor agama, tetapi juga dipengaruhi oleh pemahaman, manfaat, transparansi sistem, dan pengalaman yang dirasakan selama menjadi peserta.

Persepsi Awal Masyarakat Non-Muslim terhadap Asuransi Syariah

Tabel 1. Persepsi Awal Informan terhadap Asuransi Syariah.

Informan	Pernyataan Persepsi Awal
Ibu AA	Awalnya saya kira asuransi syariah hanya untuk orang Islam
Ibu MS	Awalnya saya ragu karena saya non-Muslim dan kurang memahami sistemnya
Bapak HS	Saya hanya mengetahui bahwa ini berbasis syariah, tetapi tidak memahami detailnya
Ibu R	Menurut saya tidak ada perbedaan signifikan dengan asuransi biasa

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil wawancara pada aspek persepsi awal, ditemukan bahwa sebagian besar informan memiliki pemahaman yang masih terbatas mengenai konsep asuransi syariah sebelum menjadi peserta. Beberapa informan menganggap bahwa istilah syariah memiliki keterkaitan khusus dengan agama Islam sehingga muncul keraguan mengenai kesesuaian

produk tersebut bagi masyarakat non-Muslim. Persepsi awal tersebut terbentuk karena kurangnya informasi mengenai prinsip dasar asuransi syariah seperti akad *tabarru'*, sistem berbagi risiko (*risk sharing*), serta nilai universal berupa keadilan dan transparansi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat pada tahap awal masih dipengaruhi oleh persepsi umum yang berkembang di lingkungan sosial. (Pratiwi & Yusrizal, 2023)

Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa keterbatasan informasi menyebabkan beberapa informan menyamakan asuransi syariah dengan asuransi konvensional. Informan belum memahami perbedaan mendasar antara kedua sistem tersebut, terutama dalam aspek mekanisme pengelolaan dana dan prinsip operasionalnya. Namun, keraguan yang muncul bukan menunjukkan penolakan terhadap asuransi syariah, melainkan menunjukkan adanya kebutuhan terhadap edukasi dan penyampaian informasi yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi awal masyarakat non-Muslim dapat berubah apabila memperoleh pengetahuan yang memadai mengenai manfaat dan sistem yang diterapkan dalam asuransi syariah. (Rahmawati, 2021)

Perubahan Pemahaman terhadap Asuransi Syariah

Tabel 2. Transformasi Pemahaman Informan Setelah Menenal Asuransi Syariah.

Informan	Perubahan Pemahaman
Ibu MS	Setelah dijelaskan tentang akad dan sistem tolong-menolong, saya menjadi lebih memahami
Ibu AA	Dulu ragu, sekarang merasa cocok menggunakan asuransi syariah
Bapak HS	Sistemnya lebih transparan dan terasa adil
Ibu R	Setelah mengetahui manfaatnya, saya melihat tidak jauh berbeda dengan kebutuhan perlindungan biasa

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi perubahan pemahaman setelah informan memperoleh informasi dan pengalaman langsung sebagai peserta asuransi syariah. Informan yang sebelumnya memiliki keraguan mulai memahami bahwa asuransi syariah tidak hanya berkaitan dengan identitas agama, tetapi juga memiliki prinsip perlindungan yang mengutamakan keadilan, transparansi, dan kerja sama. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh perusahaan maupun pengalaman pribadi memiliki peran penting dalam membentuk persepsi yang lebih positif. Pemahaman terhadap konsep akad dan mekanisme pengelolaan dana menjadi faktor utama yang mengurangi keraguan awal informan. (Awaliya, Marliyah, & Rahma, 2025)

Perubahan persepsi tersebut juga menunjukkan adanya kesenjangan antara pemahaman teoritis masyarakat dengan praktik penggunaan asuransi syariah di lapangan. Sebelum menjadi peserta, informan cenderung menilai asuransi syariah berdasarkan asumsi umum mengenai istilah “syariah”. Namun setelah memahami mekanisme dan merasakan manfaatnya,

pandangan tersebut mengalami perubahan menjadi lebih terbuka. Kondisi ini menunjukkan bahwa edukasi dan pengalaman langsung mampu membangun pemahaman masyarakat lintas agama terhadap produk keuangan syariah. (Karimah, Alifah, & Huda, 2025)

Pengalaman dan Kepercayaan terhadap Asuransi Syariah

Tabel 3. Pengalaman Informan dan Faktor Pembentuk Kepercayaan.

Informan	Pengalaman dan Kepercayaan
Bapak HS	Kalau tidak percaya dengan perusahaan, saya tidak akan ikut
Ibu R	Saya lebih nyaman jika pembayaran dilakukan langsung kepada perusahaan
Ibu MS	Pelayanannya baik dan komunikasinya jelas
Ibu AA	Sistemnya mudah dipahami dan memberikan rasa aman

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil wawancara, pengalaman selama menjadi peserta menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan informan terhadap asuransi syariah. Kepercayaan tidak muncul secara langsung, tetapi terbentuk melalui pengalaman positif yang dirasakan selama menggunakan layanan. Informan menilai bahwa transparansi perusahaan, kualitas pelayanan, serta komunikasi yang jelas menjadi aspek utama yang menentukan tingkat keyakinan terhadap produk asuransi syariah. Semakin baik pengalaman yang diterima, maka semakin kuat pula kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan penyedia asuransi syariah (Levidra, Akbar, & Purwanto, 2024).

Selain pengalaman pelayanan, informan juga mempertimbangkan aspek keamanan dan kejelasan sistem dalam mempertahankan kepesertaan mereka. Kepercayaan terhadap perusahaan menjadi alasan utama mengapa informan tetap menggunakan asuransi syariah meskipun berasal dari latar belakang agama yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan masyarakat non-Muslim tidak hanya didasarkan pada faktor keagamaan, tetapi lebih banyak dipengaruhi oleh aspek profesionalitas perusahaan, manfaat produk, dan rasa aman yang diperoleh selama menjadi peserta (Yusuf & Amalia, 2021).

Penerimaan Masyarakat Non-Muslim terhadap Asuransi Syariah

Tabel 4. Alasan Informan Tetap Menggunakan Asuransi Syariah.

Informan	Alasan Penerimaan
Ibu MS	Saya tetap menggunakan karena merasa tenang dan terlindungi
Ibu AA	Saya memilih karena manfaatnya, bukan karena agama
Bapak HS	Yang penting sistemnya masuk akal
Ibu R	Saya merasa produk ini memberikan perlindungan yang sesuai kebutuhan

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah tergolong baik. Informan memilih tetap menggunakan produk tersebut karena mempertimbangkan manfaat yang diperoleh, rasa aman, serta kesesuaian sistem dengan kebutuhan perlindungan finansial mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan

penggunaan asuransi syariah lebih banyak didasarkan pada pertimbangan rasional dibandingkan faktor identitas agama. Prinsip keadilan, transparansi, dan perlindungan risiko menjadi nilai yang dapat diterima oleh masyarakat dari berbagai latar belakang (Hidayat, 2021).

Penerimaan tersebut menunjukkan bahwa asuransi syariah memiliki karakteristik yang bersifat inklusif dan tidak terbatas hanya pada masyarakat Muslim. Ketika masyarakat memahami bahwa konsep syariah mengandung nilai universal seperti kejujuran, tanggung jawab, dan saling membantu, maka hambatan berdasarkan perbedaan agama semakin berkurang. Oleh karena itu, pengembangan industri asuransi syariah membutuhkan strategi edukasi yang lebih luas agar masyarakat memahami bahwa produk tersebut dapat menjadi alternatif perlindungan keuangan bagi seluruh kelompok masyarakat (Nurrahimah, Audia, & Masse, 2023).

Pembahasan

Persepsi Awal Masyarakat Non-Muslim terhadap Asuransi Syariah

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi awal masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah masih dipengaruhi oleh keterbatasan informasi dan pemahaman mengenai konsep dasar yang diterapkan. Sebagian informan pada awalnya menganggap bahwa asuransi syariah hanya diperuntukkan bagi umat Islam karena adanya penggunaan istilah “syariah”. Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa masyarakat cenderung membentuk persepsi berdasarkan simbol atau identitas yang melekat, bukan berdasarkan pemahaman terhadap mekanisme operasionalnya. Padahal, asuransi syariah memiliki prinsip universal seperti keadilan, transparansi, tanggung jawab, dan perlindungan risiko yang dapat diterima oleh berbagai kelompok masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa rendahnya literasi keuangan syariah menjadi salah satu faktor yang menyebabkan munculnya keraguan awal terhadap produk asuransi syariah. Oleh karena itu, peningkatan edukasi menjadi aspek penting dalam memperluas pemahaman masyarakat lintas agama mengenai karakteristik dan manfaat asuransi syariah (Harahap & Zainarti, 2023).

Perubahan Pemahaman Setelah Mengenal Sistem Asuransi Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman informan mengalami perubahan setelah memperoleh informasi dan pengalaman langsung menggunakan asuransi syariah. Informan yang sebelumnya memiliki keraguan mulai memahami bahwa asuransi syariah tidak hanya berkaitan dengan aspek agama, tetapi juga memiliki sistem perlindungan yang mengedepankan prinsip saling membantu, transparansi, dan keadilan. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif

masyarakat terhadap produk keuangan syariah. Ketika masyarakat memahami mekanisme akad, pengelolaan dana, serta manfaat yang diperoleh, maka pandangan negatif atau keraguan sebelumnya dapat berkurang. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengalaman langsung menjadi media pembelajaran yang efektif karena masyarakat tidak hanya memahami konsep secara teoritis, tetapi juga melihat penerapannya dalam kehidupan nyata. Dengan demikian, proses perubahan pemahaman menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah (Awaliya, Marliyah, & Rahma, 2025).

Pengalaman dan Kepercayaan sebagai Faktor Penerimaan Asuransi Syariah

Berdasarkan hasil penelitian, pengalaman selama menjadi peserta memiliki hubungan yang kuat terhadap tingkat kepercayaan masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah. Informan menunjukkan bahwa keputusan untuk tetap menggunakan produk tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, transparansi sistem, kemudahan komunikasi, dan keyakinan terhadap perusahaan pengelola. Kepercayaan dalam industri asuransi tidak dapat terbentuk hanya melalui promosi, tetapi membutuhkan proses panjang melalui pengalaman positif yang dirasakan peserta. Apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik dan menjalankan sistem sesuai dengan akad yang telah disepakati, maka masyarakat akan memiliki keyakinan yang lebih tinggi terhadap produk tersebut. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa faktor kepercayaan menjadi salah satu unsur utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan asuransi syariah dan peserta, termasuk bagi masyarakat yang berasal dari latar belakang agama berbeda (Levidra, Akbar, & Purwanto, 2024).

Penerimaan Masyarakat Non-Muslim terhadap Asuransi Syariah dalam Perspektif Inklusivitas Ekonomi Islam

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah tidak semata-mata dipengaruhi oleh faktor agama, melainkan lebih banyak didasarkan pada manfaat, kebutuhan perlindungan, dan pertimbangan rasional. Informan menilai bahwa sistem asuransi syariah dapat diterima karena memberikan rasa aman, memiliki mekanisme yang jelas, serta menawarkan nilai keadilan dalam pengelolaan dana. Temuan ini menunjukkan bahwa prinsip ekonomi Islam dalam asuransi syariah memiliki sifat universal karena mengandung nilai yang dapat diterapkan dalam hubungan ekonomi masyarakat secara luas. Dalam perspektif *maqashid syariah*, keberadaan asuransi syariah dapat dikaitkan dengan upaya menjaga harta (*hifz al-mal*) melalui perlindungan terhadap risiko finansial. Oleh karena itu, asuransi syariah memiliki potensi untuk berkembang sebagai sistem perlindungan yang

inklusif bagi seluruh masyarakat tanpa dibatasi oleh perbedaan keyakinan (Karimah, Alifah, & Huda, 2025).

Implikasi Strategis Pengembangan Asuransi Syariah bagi Masyarakat Multikultural

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama dalam memperluas penerimaan asuransi syariah bukan terletak pada perbedaan agama, tetapi pada keterbatasan informasi dan pemahaman masyarakat mengenai konsep yang diterapkan. Oleh karena itu, perusahaan asuransi syariah perlu meningkatkan strategi edukasi, komunikasi, dan sosialisasi yang lebih inklusif agar masyarakat memahami bahwa produk tersebut dapat digunakan oleh siapa saja. Penyampaian informasi tidak hanya perlu menekankan aspek religius, tetapi juga menjelaskan manfaat praktis seperti keamanan dana, transparansi pengelolaan, dan perlindungan risiko. Strategi tersebut penting dilakukan agar masyarakat non-Muslim maupun masyarakat umum dapat melihat asuransi syariah sebagai alternatif perlindungan finansial yang profesional dan terpercaya. Dengan demikian, pengembangan industri asuransi syariah dapat berjalan lebih luas serta mendukung pertumbuhan ekonomi Islam yang terbuka dan berkelanjutan (Zainarti & Khotima, 2023).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi dan penerimaan masyarakat non-Muslim terhadap asuransi syariah terbentuk melalui proses yang bertahap. Pada tahap awal, persepsi informan masih dipengaruhi oleh pemahaman yang terbatas dan asosiasi terhadap istilah “syariah”. Namun, setelah memperoleh edukasi dan pengalaman langsung, terjadi perubahan pemahaman yang lebih rasional dan positif. Pengalaman selama menjadi peserta membentuk kepercayaan terhadap perusahaan, yang kemudian memengaruhi keberlanjutan kepesertaan. Penerimaan informan tergolong tinggi, yang ditunjukkan oleh konsistensi pembayaran premi dan niat untuk tetap menggunakan layanan. Secara keseluruhan, asuransi syariah dapat diterima oleh masyarakat non-Muslim apabila dikelola secara profesional, transparan, dan memberikan manfaat yang nyata. Tantangan utama terletak pada aspek literasi dan komunikasi, bukan pada perbedaan agama.

REFERENCES

Aramiko, S., Nawawi, Z. M., & Yanti, N. (2022). Pengaruh pengetahuan dan kesadaran mahasiswa Prodi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara terhadap minat membeli produk asuransi kecelakaan diri syariah. *Intelektiva*, 3(5), 61–70.

- Awaliya, M., Marliyah, & Rahma, T. I. F. (2025). Analysis of Medan City public preferences to become sharia insurance participants. *Electronic Journal of Education, Social Economics and Technology*, 6(1), 913–919. <https://doi.org/10.33122/ejeset.v6i1.786>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.
- Fauzi, A. (2022). Perkembangan industri asuransi syariah. *Iqtishad: Jurnal Ekonomi Islam*. <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/iqtishad/article/download/24587/pdf>
- Harahap, S. P. S., & Zainarti, Z. (2023). Analisis kesadaran masyarakat Indonesia tentang pentingnya asuransi syariah. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.59841/jureksi.v3i1.2210>
- Hidayat, T. (2021). Analisis sistem asuransi syariah di Indonesia. <https://repository.uin-suska.ac.id/47445/1/ASURANSI%20SYARIAH.pdf>
- Karimah, Z. J., Alifah, R. N., & Huda, Q. (2025). Asuransi syariah sebagai pilihan alternatif bagi masyarakat non-Muslim di Indonesia. *Iqtishaduna*, 7(1), 556–563.
- Levidra, L., Akbar, M. F., & Purwanto, M. A. (2024). Analisis tingkat kepercayaan masyarakat terhadap asuransi syariah: Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan adopsi produk. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, 8(5), 434–440.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurrahimah, S., Audia, S. R., & Masse, R. A. (2023). Asuransi syariah di Indonesia: Perkembangan, faktor pendukung, dan strategi. *Al-Fiqh: Journal of Islamic Studies*, 1(3), 119–129. <https://doi.org/10.59996/al-fiqh.v1i3.299>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Survei nasional literasi dan inklusi keuangan (SNLIK) 2022. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/SNLIK-2022.aspx>
- Pratiwi, E. A., & Yusrizal. (2023). Analisis persepsi masyarakat non-Muslim terhadap produk asuransi syariah di PT Allianz Batu Bara. *Jurnal Masharif al-Syariah*, 8(2), 1052–1057. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i2.19117>
- Rahmawati, N. (2021). Literasi keuangan syariah di Indonesia. <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/almashrafiyah/article/download/2625/pdf>
- Saldana, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers* (4th ed.). Sage Publications.
- Sari, H., Handayani, S., & Aslami, N. (2025). Analysis of EKATIME product marketing strategy at AJB. Share: *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 12(1), 75–90.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, M., & Amalia, S. (2021). Pelayanan dan keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi. *Jurnal Ekonomi*. <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/ekonomi/article/download/8000/pdf>
- Zainarti, Z., & Khotima, H. (2023). Perkembangan dan potensi asuransi syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 3(2), 123–134. <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/3780>