BAB II

PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI, *MAQĀṢID SHARĪ'AH*, DAN KEPERCAYAAN NASABAH

A. Penyelesaian Klaim Asuransi

1. Pengertian Klaim

Menurut Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian,

> Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri dengan tertanggung, dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian pada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.[1]

Penggantian dari penanggung kepada tertanggung itulah yang disebut dengan klaim.

Klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu.[2] Sedangkan klaim menurut Amrin merupakan pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat.[3] Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut wajib dihormati sepenuhnya

---

[1] http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_2_1992.htm, "diakses pada" tanggal 30 Oktober 2016.
[2] Kamus Besar Bahasa Indonesia, http://kbbi.web.id/klaim, "diakses pada" tanggal 30 Oktober 2016.
[3] Hanifa Maulani Ramadhan, *et al*, "*Analisis Implementasi Sistem Informasi Klaim*..., 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagaimana yang seharusnya. Oleh karena itu, penting bagi pengelola asuransi untuk menyelesaikan klaim secara efisien.

Pada semua perusahaan asuransi, termasuk yang berdasarkan konsep asuransi syariah, sebenarnya tidak ada alasan untuk memperlambat penyelesaian klaim yang diajukan tertanggung. Tindakan memperlambat itu tidak boleh dilakukan, karena klaim adalah kewajiban yang sudah dijanjikan sejak awal oleh perusahaan asuransi. Salah satu letak perbedaan antara asuransi konvensional dengan asuransi syariah adalah pada sumber dana pembayaran klaim.

Pada asuransi konvensional, terdapat kerancuan akad dalam sumber dana pembayaran klaimnya. Nasabah tidak mengetahui dari mana dana pertanggungan yang diberikan perusahaan asuransi berasal. Nasabah hanya mengetahui jumlah pembayaran klaim yang akan diterimanya. Berbeda dengan asuransi syariah, sejak perjanjian awal nasabah sudah diberi penjelasan bahwasanya sumber dana klaim itu berasal dari dana *tabarru'* yang merupakan kumpulan infak para nasabah sebagai dana kebajikan yang diberikan kepada nasabah yang tertimpa musibah.[4]

Klaim adalah hak peserta, dan dananya diambil dari *tabarru'* semua peserta. Karena itu, wajib bagi pengelola untuk melakukan proses klaim secara cepat, tepat dan efisien sebagaimana mestinya. Seperti yang

[4] Yadi Janwari, *Asuransi Syariah* (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), 142.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dijelaskan dalam Fatwa Nomor 20/DSN-MUI/IX/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah, bahwasanya ketentuan klaim diantarnya adalah:[5]

a. Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.
b. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai dengan premi yang dibayarkan.
c. Klaim atas akad *tijārah* sepenuhnya merupakan hak peserta, dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.
d. Klaim atas akad *tabarru'*, merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang disepakati dalam akad.

Klaim merupakan pembayaran santunan yang dilakukan oleh perusahaan jika peserta mengalami risiko. Jenis klaim asuransi jiwa syariah terbagi menjadi empat jenis,[6] yaitu:

a. Klaim karena kontrak habis, perusahaan akan memberikan santunan kepada peserta yang telah menyelesaikan kontrak dalam pembayaran premi, yaitu berupa tabungan beserta hasil keuntungan investasi.
b. Klaim kesehatan, perusahaan akan membayar biaya pemulihan kesehatan peserta, baik itu santunan untuk rawat inap, biaya operasi, obat-obatan dan biaya perawatan lain sesuai akad yang sudah disepakati.

[5] http://www.dsnmui.or.id/index.php?page=fatwa, diakses pada tanggal 10 Januari 2017.
[6] Mawardi, *Asuransi Syariah* (Yogyakarta: ANDI, 2014), 91.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Klaim kecelakaan, diberikan kepada peserta jika mengalami kecelakaan, baik yang mengakibatkan cacat tetap maupun tidak.

d. Klaim meninggal, perusahaan akan menyerahkan santunan peserta yang meninggal dunia kepada ahli waris dengan besar santunan sesuai akad sebelumnya. Ahli waris tidak hanya mendapatkan santunan sesuai dengan akad yang dijanjikan, tetapi juga berhak mendapatkan tabungan peserta beserta hasil keuntungan dari investasi (dengan catatan peserta memiliki akad *muḍārabaḥ* atau sistem tabungan).

2. **Prosedur Pengajuan Klaim**

Secara umum prosedur klaim pada tiap perusahaan asuransi itu hampir sama, baik asuransi syariah atau konvensional. Adapun yang membedakan dari masing-masing perusahaan adalah kecepatan dan kejujuran dalam menilai suatu klaim. Dalam penentuan apakah perusahaan harus membayar atau menolak suatu klaim, penilai mengikuti prosedur penyelesaian klaim dengan empat langkah pokoksebagai berikut:[7]

a. Pemberitahuan Klaim

Segera setelah peristiwa yang sekiranya membuat tertanggung mengalami musibah, tertanggung atau pihak yang mewakilinya segera melaporkan kepada penanggung. Laporan lisan harus dipertegas dengan laporan tertulis. Pada tahap awal ini tertanggung akan mendapat

[7] AM. Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam* (Jakarta: Kencana, 2004), 90.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

petunjuk lebih lanjut mengenai apa yang harus dilakukan oleh tertanggung, dan dokumen apa yang harus dilengkapi oleh tertanggung.

Kondisi ini diterapkan untuk memungkinkan pengelola mengambil tindakan apa yang diperlukan mengenai klaim yang muncul. Nasabah dapat memberitahukan klaim baik secara personal kepada pengelola maupun melalui otoritas atas namanya seperti pengacara, broker, atau agen.

b. Bukti Klaim

Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti yang diharuskan perusahaan, karena pada prakteknya masing-masing perusahaan mempunyai kebijakan sendiri dalam menentukan dokumen bukti klaim yang dibutuhkan. Untuk tujuan ini, penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi *form* permohonan klaim. Penting juga penuntut untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diajukan sebagaimana yang dipersyaratkan secara standar dalam industri asuransi di Indonesia.

c. Penyelidikan

Setelah laporan yang dilampiri dengan dokumen pendukung diterima oleh penanggung, selanjutnya dilakukan analisa administrasi. Misalnya, mengenai apakah premi sudah dibayar atau belum. Apabila tahap ini telah dilalui, penanggung akan memutuskan untuk segera

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan survei lapangan atau menunjuk *independent adjuster*, jika hal itu diperlukan.

d. Penyelesaian Klaim

Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih 30 hari sejak terjadi kesepakatan tersebut.[8]

B. *Maqāṣid Sharī'ah*[9]

1. Pengertian *Maqāṣid Sharī'ah*

Maqāṣid sharī'ah terdiri dari dua unsur kata, pertama kata *maqāṣid*, *maqāṣid* adalah bentuk *jama' takthīr* yang bentuk *mufrad*-nya adalah *maqṣad* yang berarti tujuan atau tempat yang dituju.[10] Kata yang kedua, *sharī'ah* yang berarti jalan menuju sumber air *(al-mawāḍi' taḥdar ilā al-mā').*[11] Jalan menuju air bisa dikatakan sebagai jalan menuju ke arah sumber kehidupan. Jadi secara etimologi, *Maqāṣid sharī'ah* adalah sesuatu tujuan untuk datang menuju tempat sumber air sebagai sarana kebutuhan kehidupan pokok manusia, dan dengan air tersebut seseorang akan hidup tenang, merasa nikmat, dan menyegarkan tubuh.[12]

---

[8] Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life and General* (Jakarta: Gema Insan Press, 2004), 261-262.

[9] *Maqāṣid sharī'ah*, *maqāṣid ash-shāri'* dan *al-maqāṣid ash-shar'iyyah* adalah ketiga istilah sinonim (bermakna sama). Dalam praktiknya, para ulama sering menggunakan istilah hikmah dan makna, kedua istilah tersebut juga bermakna *maqāṣid al-sharī'ah*.

[10] Ahmad Warson Munawwir, *Kamus al-Munawwir* (Yogyakarta: PP Krapyak, 2000), 1209.

[11] Ibn Manzur al-Afriqi, *Lisan al-Arab*, Jld. Ke 8 (Beirut: Dar al-Sadr, tt.), 175.

[12] Maimun, "Pendekatan *Maqashid al-Syariah* terhadap Pendistribusian Dana Zakat dan Pajak untuk Pembangunan Masjid", *Asas*, Vol. 4, No. 2 (2012), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Secara konseptual, *maqāṣid sharī'ah* adalah tujuan atau rahasia yang ditetapkan oleh *Shāri'* (pembuat hukum) pada setiap hukum dari hukum-hukum syariah. *Maqāṣid sharī'ah* berarti sebagai tujuan akhir yang ingin dicapai oleh syariah dan merupakan rahasia-rahasia di balik setiap ketetapan hukum-hukum syariah. Sedangkan tujuan syariah adalah untuk membawa manusia mencapai kebahagiaan baik di dunia maupun di akhirat *(maslaḥah)*.[13]

Menurut Dr. Oni Syahroni dan Ir. Adiwarman A. Karim, *maqāṣid sharī'ah* adalah memenuhi hajat manusia dengan cara merealisasikan maslahatnya dan menghindarkan *mafsadah* dari mereka.[14] Sedangkan menurut Satria Effendi M. Zein, *maqāṣid sharī'ah* adalah tujuan Allah dan Rasul-Nya dalam merumuskan hukum-hukum Islam. Tujuan itu dapat ditelusuri dalam ayat-ayat alquran dan hadith sebagai alasan logis bagi rumusan suatu hukum yang berorientasi kepada kemaslahatan manusia.[15]

Imam al Shatibi memaparkan hasil penelitian para ulama terhadap ayat-ayat alquran dan hadith, bahwa hukum-hukum yang disyariatkan Allah itu untuk mewujudkan kemaslahatan umat manusia, baik di dunia maupun di akhirat. Dengan demikian, mustahil Allah menurunkan hukum tanpa tujuan tertentu, dan tujuan tersebut adalah untuk manusia.[16] Tujuan dari adanya

---

[13] Kuat Ismanto, *Asuransi Perspektif Maqashid Asy-Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 125.
[14] Oni Sahroni dan Adiwarman A. Karim, *Maqashid Bisnis & Keuangan Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 3.
[15] Satria Effendi M. Zein, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Kencana, 2005), 233.
[16] La Jamaa, Dimensi Ilahi dan Dimensi Insani dalam *Maqashid al Syariah*, *Ilmu Syari'ah* dan Hukum, Vol. 45, No. 2 (2011), 1255.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konsep *maqāṣid sharī'ah* ada tiga, yaitu membina setiap individu agar menjadi sumber kebaikan bagi orang lain, menegakkan keadilan dalam masyarakat baik sesama muslim ataupun non muslim, dan merealisasikan kemaslahatan.[17]

2. Konsepsi *Maqāṣid Sharī'ah*

Mayoritas ulama *uṣūl* membagi kemaslahatan menjadi dua macam, kemaslahatan akhirat yang dijamin oleh akidah dan ibadah, sedangkan yang kedua adalah kemaslahatan dunia yang dijamin oleh muamalah.[18] Tetapi dalam pembahasan ini, tidak ditemukan korelasi yang mengharuskan untuk memperhatikan pembagian ini, karena pada hakekatnya segala hal yang terkait dengan akidah, ibadah, dan muamalah dalam syariat Islam menjamin segala kemaslahatan umat baik di dunia maupun di akhirat.

Konsep ini merupakan pengembangan dari konsep *maslaḥah*. Dalam kamus bahasa Indonesia maslahat berarti sesuatu yang mendatangkan kebaikan (keutamaan).[19] *Maslaḥah* digunakan pada sesuatu yang dianggap sebagai perbuatan yang mengandung kemaslahatan. Kemaslahatan manusia yang menjadi tujuan syara' dihasilkan dari penelitian *(istiqro')* terhadap alquran dan hadith. Menurut Imam al Shatibi, ada dua aspek ketentuan hukum yang merupakan bentuk pemeliharaan kemaslahatan manusia, yaitu

---

[17] Sapiudin Shidiq, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 223-225.
[18] Muhammad Said Romadlon al Buthi, *Dowabit al Maslahah fi al Syariah al Islamiyah* (Beirut: Dar al Muttahidah, 1992), 71.
[19] Departemen Pendidikan dan Budaya. Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 563.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aspek positif *(ijābiyah)* dan aspek negatif *(salbiyah).*[20] Sebab inti dari *maqāṣid sharī'ah* adalah mencegah kerusakan dan mendatangkan kemanfaatan.[21]

Para ulama salaf dan khalaf bersepakat bahwa setiap hukum syariah pasti memiliki alasan *('illah)* dan juga ada tujuan *(maqāṣid)* pemberlakuannya. Tujuan dan alasannya adalah untuk membangun dan menjaga kemaslahatan manusia.[22] Jadi, satu titik awal yang harus digaris bawahi adalah *maqāṣid sharī'ah* bermuara pada kemaslahatan. Bertujuan untuk menegakkan kemaslahatan manusia sebagai makhluk sosial, yang mana ia harus bertanggungjawab atas dirinya sendiri dan pada akhirnya nanti pada Allah. *Sharī'ah* diturunkan untuk dilaksanakan sesuai dengan *maqāṣid*-nya agar kehidupan yang adil dapat ditegakkan, kebahagiaan sosial dapat diwujudkan, dan ketenangan dalam bermasyarakat dapat dipertahankan.[23]

3. Perwujudan *al-Kulliyyah al-Khams*

Imam al Shatibi menjelaskan ada 5 (lima) bentuk *maqāṣid sharī'ah* atau yang biasa disebut *al-kulliyyah al-khams* (lima prinsip umum). Kelima prinsip tersebut merupakan misi yang harus dilindungi dalam upaya untuk mencapai kemaslahatan. Atas dasar itu pula al Shatibi menyimpulkan:[24]

---

[20] Kuat Ismanto, *Asuransi Perspektif...,* 126.
[21] Ibid., 152.
[22] Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Persepektif Maqāshid al-Syarī'ah* (Jakarta: Kencana, 2014), 44.
[23] Ibid., 45-46.
[24] Abu Ishaq Asy Syatibi, *Al Muwafaqat fi Ushul Asy Syariah* (Beirut: Dar al Kutub al-ilmiah), 1/286.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

المَصْلَحَةُ بِأَنَّهَا اْلمُحَافَظَةُ عَلَى مَقْصُوْدِ الشَّارِعِ مِنَ اْلخَلْقِ خَمْسَةٌ وَهُوَ اَنْ يَحْفَظَ عَلَيْهِمْ دِيْنَهُمْ وَ نَفْسَهُمْ وَ عَقْلَهُمْ و نَسْلَهُمْ وَ مَالَهُمْ فَكُلُّ مَا يَتَضَمَّنُ حِفْظَ هَذِهِ اْلأُصُوْلِ اْلخَمْسَةِ فَهُوَ مَصْلَحَةٌ وَ كُلُّ مَا يُفَوِّتُ هَذِهِ اْلأُصُوْلِ فَهُوَ مَفْسَدَةٌ وَدَفْعُهُ مَصْلَحَةٌ

"*Maslaḥah* adalah memenuhi tujuan Allah SWT. Yang ingin dicapai pada setiap makhluknya. Tujuan tersebut ada 5 (lima), yaitu melindungi agamanya, jiwanya, akalnya, keturunannya dan hartanya. Standarnya, setiap usaha yang merealisasikan lima *maqāṣid* tersebut, maka itu termasuk *maslaḥah*. Dan sebaliknya setiap usaha yang menghilangkan lima maqashid tersebut, maka temasuk *maḍarat*."

Untuk memperjelas substansi dan ragam *maqāṣid* diatas, berikut penjelasannya:

a. Memelihara Agama *(ḥifẓ al-dīn)*

Agama adalah sesuatu yang harus dimiliki oleh manusia supaya martabatnya terangkat lebih tinggi dari martabat makhluk lain, untuk memenuhi hajat rohaninya. Dalam Islam, prinsip utama dalam kehidupan manusia adalah Allah Swt.[25] Tiga aspek penting agama menghendaki pelaksanannya yang sempurna yakni, akidah, syariah serta akhlak adalah aspek yang selalu terkait satu sama lainnya.

Ketauhidan seseorang tidak akan nampak nyata jika tidak terlaksananya syariah, begitu juga dengan akhlak sebagai perangai kemuliaan manusia. Perintah untuk menyembah Allah sama halnya dengan mematuhi semua perintahNya dan menjauh seluruh laranganNya.[26] Oleh karena itu, pengakuan iman, pengucapan kalimat

[25] Adiwarman Azwar Karim, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), 3.
[26] Kuat Ismanto, *Asuransi Perspektif...,* 136.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

syahadat, pelaksanaan salat, puasa, haji, dan memertahankan kesucian agama, merupakan bagian dari aplikasi pemeliharaan agama.[27]

b. Memelihara Jiwa *(ḥifẓ al-nafs)*

Letak kemaslahatan jiwa adalah adanya rasa aman dalam jiwa, rasa aman yang tidak merusak badan. Perwujudan perlindungan jiwa sebagai aspek positif *(ijābiyah)* diantaranya mengkonsumsi makanan yang sehat untuk mempertahankan hidup. Perwujudan kemaslahatan jiwa juga bisa dilakukan dari aspek negatif *(salbiyah)*, cara kerjanya seperti melakukan penolakan maupun pencegahan dari hal-hal yang akan merusak raga. Oleh karenanya Islam melarang pembunuhan, penganiyaan, dan pelaku pembunuhan tersebut diancam dengan hukum *qiṣāṣ* (hukum setimpal).[28]

c. Memelihara Akal *(ḥifẓ al 'Aql)*

Yang membedakan manusia dengan makhluk lain adalah manusia diciptakan dalam bentuk yang paling sempurna dibanding dengan makhluk lain, karena manusia dianugerahi Allah dengan adanya akal. Oleh karena iu, akal perlu dipelihara, dan yang merusak akal harus dihindarkan. Aplikasi pemeliharaan akal ini antara lain larangan minum minuman yang memabukkan *(khamr)*, karena minuman tersebut dapat merusak akal dan menghilangkan fungsi akal manusia.

---

[27] Anita Marwing, Komunikasi Kultural Antar Umat Beragama dalam Perspektif *Maqashid Syariah* (Studi Kearifan Lokal Pela Gandong), *Al Ahkam*, Vol. 5, No. 2 (Desember, 2015), 125.
[28] Kuat Ismanto, *Asuransi Perspektif...,* 140.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Memelihara Keturunan *(ḥifẓ an-nasl)*

Persoalan keturunan di dalam Islam menjadi perhatian penting, termasuk juga dalam *maqāṣid sharī'ah*. Persoalan ini di atur di dalam pernikahan sebagai aspek positif *(ijābiyah)* guna melestarikan keturunan. Dalam aspek negatif *(salbiyah)*, Islam melarang perzinaan dan menetapkan tata cara pernikahan. Salah satu tujuan dari disyariatkannya pernikahan adalah untuk melindungi keturunan, karena makna penting dari perlindungan keturunan adalah tetap terjaganya keturunan yang berkualitas dari bahaya kepunahan.

e. Memelihara harta *(ḥifẓ al-māl)*

Harta merupakan salah satu aspek *al-kulliyyah al-khams* yang harus dilindungi oleh syariah. Meskipun pada dasarnya harta milik Allah tetapi manusia memiliki hak kepemilikian dan kewajiban untuk mengelolanya dengan baik. Harta merupakan salah satu kebutuhan inti dalam kehidupan, dimana manusia tidak akan bisa terpisah darinya.

الْمَالُ وَالْبَنُوْنَ زِيْنَةُ الْحَيٰوةِ الدُّنْيَا [29]

"Harta dan anak-anak adalah perhiasan kehidupan dunia" [30]

Manusia termotivasi untuk mencari harta demi menjaga eksistensinya dan demi menambah kenikmatan materi dan religi. Namun, semua motivasi itu dibatasi dengan tiga syarat yaitu harta yang dikumpulkannya dengan cara halal, dipergunakan untuk hal-hal yang

[29] Alquran, 18:46.
[30] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya (Special for Woman)* (Bandung: PT. Syamil Cipta Media, 2005), 299.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

halal, serta dari harta itu harus dikeluarkan hak Allah dan hak masyarakat yang berhak menerimanya.

Islam memperbolehkan umatnya untuk menjalankan semua jenis muamalah sebelum adanya dalil yang mengharamkannya dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup manusia. Oleh karena itu, bentuk perekonomian seperti jual beli, *rahn*, *muḍārabah*, *mushārakah*, dan lain-lainnya menjadi halal.

Nilai kemaslahatan harta dalam Islam terletak pada terjaganya harta dari kerusakan, kepunahan, maupun gangguan dari orang lain, seperti pencurian dan perampokan. Aplikasi kemaslahatan harta antara lain perolehan, pengelolaan, pendistribusian harta haruslah sesuai dengan syariat Islam. Pemeliharaan harta juga bisa dengan pengaplikasian pengharaman jual beli yang mengandung unsur riba, spekulasi tinggi, *garar* (penipuan), *maisir* (judi) dan lain sebagainya.

Perlindungan harta yang baik itu tampak dalam dua hal berikut: [31]

Pertama, memiliki hak untuk dijaga dari para musuhnya baik dari tindakan pencurian, perampasan atau tindakan lain memakan harta orang lain (baik dilakukan kaum muslimin atau non muslim) dengan cara yang *bāṭil*, seperti merampok, menipu, atau memonopoli.

Kedua, harta tersebut dipergunakan untuk hal-hal yang mubah, tanpa ada unsur mubazir atau menipu untuk hal-hal yang dihalalkan

[31] Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqashid Syariah* (Jakarta: AMZAH, 2009), 191.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Allah. Maka harta ini tidak dinafkahkan untuk kefasikan, minuman keras, dan berjudi.

Dalam mewujudkan kelima pokok tersebut, ulama *uṣūl fiqh* mengkategorikannya dalam beberapa tingkatan sesuai dengan kualitas dan kebutuhannya. Tiga kategori tersebut antara lain:

a. *Al-Ḍarūriyyah* (Kebutuhan Primer), yaitu keharus-harusan yang harus ada demi kelangsungan hidup manusia. *Ḍarūriyyah* juga merupakan keadaan dimana suatu kebutuhan wajib untuk dipenuhi dengan segera, jika diabaikan maka akan menimbulkan suatu bahaya yang berisiko pada rusaknya kehidupan manusia. Apabila semua aspek *al-kulliyyah al-khams* terwujud, maka tercapai suatu kehidupan yang mulia dan sejahtera di dunia dan akhirat, atau dalam ekonomi Islam biasa dikenal dengan istilah *falāḥ.*[32]

b. *Al-Ḥājiyyah* (Kebutuhan Sekunder), yaitu sesuatu itu dibutuhkan bagi kelangsungan kehidupan manusia. *Ḥājiyyah* juga didefinisikan sebagai keadaan dimana jika suatu kebutuhan tersebut dapat terpenuhi, maka akan menambah *value* kehidupan manusia. Hal tersebut bisa menambah efisiensi, efektivitas, dan *value added* (nilai tambah) bagi kehidupan manusia.[33]

c. *Al-Taḥsīniyyah* (Kebutuhan Tersier), yaitu ketiadaan hal-hal dekoratif-ornamental ini tidak akan menghancurkan tujuan *ḍarūrī,*

[32] Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqāshid al-Syarī'ah* (Jakarta: Kencana, 2014), 67.
[33] Ibid., 68.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tetapi kehadirannya akan memperindah pencapaian *ḍarūrī*.[34] *Taḥsīniyyah* juga didefinisikan sebagai kebutuhan yang tidak mengancam eksistensi salah satu dari *al-kulliyyah al-khams* dan tidak pula menimbulkan kesulitan jika tidak dipenuhi.[35]

Terpenuhinya tiga kepentingan diatas, akan menyempurnakan kehidupan manusia. Manusia yang bisa memenuhi kepentingan primer maka kehidupannya tidak akan mengalami kehancuran. Bila ia mampu memenuhi kepentingan sekunder maka hidupnya akan mengalami kesulitan. Sedangkan bila ia mampu memenuhi kebutuhan tersier maka ia akan mengalami kesempurnaan dalam hidupnya.[36] Dengan demikian, jelaslah bahwa tujuan diturunkannya syariat Islam adalah untuk kepentingan, kebahagiaan, kesejahteraan, dan keselamatan umat manusia di dunia dan akhirat.

C. Kepercayaan

1. Pengertian Kepercayaan

Ketika seorang nasabah mempercayakan untuk menitipkan kelebihan dananya kepada suatu lembaga, maka lembaga harus mampu menjaga kepercayaan tersebut. Kepercayaan adalah kekuatan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen bahwa produk mempunyai objek, atribut, dan

[34] Anita Marwing, Komunikasi Kultural antar Umat Beragama dalam Perspektif *Maqashid Syariah* (Studi Kearifan Lokal Peta Gandong), *Al Ahkam*, Vol. 5, No. 2 (Desember, 2015), 125.
[35] Sukmawati Assaad, Kehujjahan *Maqashid Al-Syariah*, *Al Ahkam*, Vol. 5, No. 2 (2015), 238.
[36] Kuat Ismanto, *Asuransi Perpektif...*, 131-133.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manfaat.[37] Dalam penelitian Mulyo Budi, kepercayaan didefinisikan oleh Moorman, Deshpande, dan Zaltman sebagai keinginan untuk menguntungkan diri pada mitra bertukar yang dipercayai.[38] Ganesan menyatakan bahwa kepercayaan adalah sebuah *belief,* sebuah perasaan, atau suatu harapan terhadap pihak lainnya yang merupakan keahlian, keandalan, dan perhatian pihak lainnya.[39]

Menurut Luarn dan Lin, kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas (kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji), *benevolence* (perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka), *competency* (kemampuan pihak yang dipercaya untuk melaksanakan kebutuhan yang mempercayai) dan *predictability* (konsistensi perilaku pihak yang dipercaya).[40]

Sedangkan dalam penelitian Dibyo Iskandar, memaparkan bahwa definisi kepercayaan adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasakan suatu keyakinan

---

[37] Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013). 201.

[38] Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal), *Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 14, No. 2, (September, 2007), 3.

[39] Herman Soegoto, Pengaruh Nilai dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas, *Ilmiah UNIKOM*, Vol. 7, N0. 2, (2007), 272.

[40] Gunarto Suhardi, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas, Kinerja, Vol. 1, No. 1 (2006), 52.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwa orang yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan.[41]

Menciptakan dan mempertahankan kepercayaan nasabah merupakan fondasi untuk menjaga hubungan yang baik dengan nasabah dalam jangka panjang. Kepercayaan merupakan sikap teguh seseorang pada pendirinya tentang sesuatu, misalnya terhadap perusahaan. Jika sudah mempercayai perusahaan, seseorang tersebut akan teguh dan loyal, serta tidak mudah berpaling ke perusahaan lain.[42]

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan

Menurut Mayer *et al,* faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan *(ability),* kebaikan hati *(benevolence),* dan integritas *(integrity).*[43] Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kemampuan *(Ability)*

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/lembaga dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana lembaga mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaski dari gangguan pihak lain. Artinya bahwa konsumen memperoleh jaminan kepuasan dan kemanan dari lembaga dalam melakukan

[41] Dibyo Iskandar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat BKK Boyolali Kota), *E-Journal*, Vol. 20, No. 23 (2012), 4.
[42] Etta Mamang Sangadji, *et al*. *Perilaku...*, 33.
[43] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

transaksi. Kim menyatakan bahwa *ability* meliputi kompetensi, pengalaman, pengesahan institusional, dan kemampuan dalam ilmu pengetahuan.[44]

b. Kebaikan hati *(Benevolence)*

Kebaikan hati merupakan kemauan lembaga dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Tujuan lembaga bukan hanya mengejar profit semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan kepuasan konsumen. Menurut Kim, *benevelonce* meliputi perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima.[45]

c. Integritas *(Integrity)*

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan lembaga dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak. Kualitas produk yang dijual apakah dapat dipercaya atau tidak. *Integrity* dapat dilihat dari sudut kewajaran, pemenuhan, kesetiaan, keterusterangan, keterkaitan, dan kehandalan.[46]

---

[44] Doni Purnama Alamsyah dan Rizki Anugrah, "Membangun Kepercayaan Nasabah pada Internet Banking", *Ecodemica*, Vol. 3, No. 2 (Sepetember, 2015), 468.
[45] Ibid.
[46] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam ABCD Trust Model™ *(Able, Believable, Connected, and Dependable)* yang dikembangkan oleh Ken Blanchard,[47] terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepercayaan seseorang, yakni:

d. Menjaga Kredibilitas *(Dependable)*

Dependable juga merupakan faktor penting yang dapat memunculkan rasa kepercayaan dari diri seseorang. Menjaga kredibilitas ini diaplikasikan dengan dapat diandalkannya perilaku seseorang dalam melakukan pekerjaan yang telah ditugaskan baik sebagai individu maupun tim. *Depandable* dapat dilihat dari sudut selalu tanggap dengan cepat, menindak lanjuti perkara, konsisten, teratur, dan tepat waktu dalam bertugas.[48]

Kepercayaan adalah masalah persepsi.[49] Kepercayaan merupakan satu proses kognitif yang terjadi dalam benak manusia. Emosi konsumen berperan aktif dalam formasi kepercayaan antara nasabah dan lembaga keuangan. Kunci dari hubungan kepercayaan ini adalah pengalaman. Jika pengalaman positif sering dialami oleh nasabah, maka nasabah menaruh kepercayaan pada produk dan sebaliknya. Dapat diartikan juga bahwa kepercayaan adalah suatu keadaan sebagai hasil hubungan yang terbangun dalam jangka waktu tertentu. Kepercayaan merupakan

[47]Ken Blanchard, *Trust Works: Empat Kunci untuk Membangun Hubungan yang Abadi* (Jakarta: PT. Media Elex Komputindo, 2013), xi.
[48] Ibid., 35-36.
[49] Ibid., 9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

variabel yang menjembatani kinerja keuangan perusahaan dengan keinginan nasabah untuk tetap setia pada lembaga keuangan terkait.[50]

[50] Gunarto Suhardi, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas, *Kinerja*, Vol. 1, No, 1 (2006), 55.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id