

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam konsep agama Islam terdapat suatu terminologi yang membedakan hubungan manusia dengan Tuhan (*hablum minallah*) dan di satu sisi hubungan manusia dengan sesamanya (*hablum minannas*) dan lingkungan sekitarnya (*hablum minal alam*). Hukum-hukum yang mengatur hubungan manusia dengan Tuhan seperti peribadatan misalnya adalah bersifat limitatif artinya tidak dimungkinkan bagi manusia untuk mengembangkannya. Sedangkan hukum-hukum yang mengatur hubungan manusia dengan sesamanya dan lingkungan alam disekitarnya adalah bersifat terbuka, artinya ALLAH SWT dalam Al-Qur'an hanya memberikan aturan yang bersifat garis besarnya saja. Selebihnya adalah terbuka bagi mujtahid dalam mengembangkan melalui pemikirannya.

Lapangan kehidupan ekonomi termasuk didalamnya usaha perasuransian, digolongkan dalam hukum-hukum yang mengatur hubungan manusia dengan sesamanya yang disebut dengan hukum muamalah, oleh karena itu bersifat terbuka dalam pengembangannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian Agen Asuransi adalah orang yang bekerja atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau

Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah.<sup>1</sup>

Pengertian asuransi dalam konteks perusahaan asuransi menurut syariah atau asuransi islam secara umum sebenarnya tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional. Di antara keduanya baik asuransi konvensional maupun syariah mempunyai persamaan yaitu perusahaan asuransi yang hanya berfungsi sebagai fasilitator hubungan struktural antara (tertanggung). Secara umum asuransi Islam atau sering diistilahkan dengan takaful dapat digambarkan sebagai asuransi yang prinsip operasionalnya di dasarkan pada syariat islam dengan mengacu kepada Al-Qur'an dan As-Sunnah.<sup>2</sup>

Asuransi pada zaman sekarang sudah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini dibuktikan dengan semakin berkembangnya jumlah perusahaan asuransi. Asuransi sendiri adalah suatu bentuk usaha dibidang keuangan yang berkecimpung didunia pertanggungan resiko. Asuransi memiliki peran sentral yang sudah dirasakan manfaatnya sampai sekarang. Fungsi utama asuransi adalah memberikan perlindungan terhadap terjadinya suatu peristiwa tidak terduga yang merugikan nasabah

---

<sup>1</sup> Pengertian agen dari Interet <https://paralegal.id>

<sup>2</sup> Sri Nurhayati,wasilah,akuntansi syariah di Indonesia Edisi 4(Jakarta,Salemba Empat, 2015) hlm 370

Nasabah itu yang dimaksud adalah pihak tertanggung yang artinya pihak yang mendapatkan kerugian dari perusahaan penyedia asuransi jiwa saat terjadi resiko dengan perjanjian yang disepakati. Umumnya, tertanggung adalah kepala keluarga yang memiliki nilai ekonomi.<sup>3</sup>

Asuransi adalah sarana untuk mengalihkan risiko yang mungkin terjadi di kemudian hari. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (selanjutnya disebut KUHD) yang berlaku di Indonesia sejak tanggal 1 Mei 1848 memberi definisi asuransi dalam Pasal 246 dengan bunyi: “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya peristiwa yang karena suatu tak tertentu.” Terbitnya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian memberi babak baru dalam pengaturan hukum mengenai asuransi. Menurut Undang-Undang

Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha Perasuransian, pengertian asuransi atau pertanggungan adalah: “Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang

---

<sup>3</sup> Pengertian nasabah dari Internet <https://www.goala.app>

diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan di derita oleh tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang diasuransikan.<sup>4</sup>

Dalam dunia perasuransian juga terdapat etika dan etika nya pun termasuk etika profesi karna agen itu termasuk profesi ataupun pekerjaan arti dari etika itu sendiri banyak pengertian nya diantaranya pertama, etika adalah bagian dari filsafat yang mengajarkan keseluruhan budi (baik dan buruk), kedua etika adalah filsafat tentang nilai, kesusilaan,tentang baik dan buruk, juga merupakan pengetahuan tentang nilai-nilai itu sendiri,ketiga, etika ialah studi tentang tingkah laku manusia, tidak hanya menentukan kebenarannya sebagaimana adanya, tetapi juga menyelidiki manfaat atau kebaikan dari seluruh tingkah laku manusia keempat etika ialah ilmu yang menyelidiki mana yang baik mana yang buruk dan memperlihatkan amal perbuatan manusia sejauh yang dapat diketahui oleh akal pikiran. Menurut Van Hoose & Kottler, 1985 dalam Gladding (2012:66) mendefinisikan etika sebagai ilmu filsafat mengenai tingkah laku manusia dan pengambilan keputusan moral

Sedangkan kata profesi itu sendiri diartikan sebagai bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (keterampilan kejuruan dan sebagainya)

---

<sup>4</sup>Dr. Hunainah MM Etika Profesi Bimbingan dan Konseling (Bandung ; Rizqi Press 2016) hal.1-2

kata profesi dalam bahasa inggris yaitu "*profession*" yang memiliki beberapa arti yaitu pekerjaan yang mensyaratkan pendidikan pada perguruan tinggi (misal sarjana hukum,dokter,arsitek, konselor dan sebagainya) pendapat lain dikemukakan oleh George dalam Daryl Koehn , profesi adalah pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok menghasilkan nafkah dan yang mengandalkan keahlian.sedangkan kata profesional merupakan kata sifat yang profesi yang artinya ahli, berkenaan dengan bayaran.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa profesi adalah adalah bidang pekerjaan yang memerlukan keahlian tertentu yang diperoleh melalui pendidikan tertentu atau dapat pengakuan serta pembayaran dari pekerjaan tersebut. Secara umum, pengertian etika profesi ini merupakan suatu sikap etis yang dimiliki seorang profesional yakni sebagai bagian integral dari sikap hidup dalam mengembang tugasnya dan juga menerapkan norma-norma etis umum pada bidang-bidang khusus (profesi) didalam kehidupan manusia.

AJB Bumi putera adalah perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Didirikan 108 tahun yang lalu untuk memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat Indonesia. AJB Bumiputera 1912 telah berkembang untuk mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat. Prndekatan modern, produk yang beragam, serta teknologi mutakhir yang ditawarkan didukung oleh nilai-nilai tradisional yang melandasi pendirian AJB Bumiputera 1912.

AJB Bumiputera telah merintis industri asuransi jiwa di Indonesia dan hingga saat ini tetap menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional terbesar di Indonesia.

AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi mutual, dimiliki oleh pemegang polis Indonesia, dioperasikan untuk kepentingan pemegang polis Indonesia dan dibangun berdasarkan tiga pilar yaitu Mutualisme, Idealisme dan profesionalisme. AJB Bumiputera menyadari pentingnya hubungan personal antara nasabah dan penasehat finansial mereka, serta menyediakan akses yang mudah untuk mendapatkan solusi khusus untuk memenuhi semua kebutuhan asuransi nasabah.<sup>5</sup>

AJB Bumiputera 1912 dimiliki oleh masyarakat Indonesia dari berbagai latar belakang dan kelompok umur, serta menyediakan berbagai produk dan layanan yang setara dengan produk asuransi terbaik dunia, namun tetap menjaga keuntungan di Indonesia bagi para pemegang polisnya

## **B. Indikator Masalah**

Indikator Masalah dari Etika itu adalah benar, salah, baik, buruk dan tanggung jawab terhadap seseorang atau perusahaan.

## **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah merupakan usaha untuk menetapkan batasan-batasan dari masalah penelitian yang akan diteliti. Untuk menjaga skripsi ini lebih terfokus, penulis membatasi permasalahan

---

<sup>5</sup> Pengertian Perusahaan AJB Bumi Putera dari Internet <http://ajb.bumiputera.com>

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Etika Agen dalam menghadapi calon peserta asuransi syariah ?
2. Bagaimana jika seorang Agen melanggar Etika Perusahaan dan apa sanksi- sanksi yang diberikan oleh perusahaan ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui etika agen dalam menghadapi calon peserta asuransi syariah
2. Mengetahui sanksi-sanksi yang diberikan oleh perusahaan bagi Agen yang melanggar nya

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis, sebagai wahana untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah di peroleh selama studi di jurusan asuransi syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten
2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam(FEBI) UIN SMH Banten. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi

mengenai etika agen terhadap peserta asuransi dan bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam perencanaan keputusan akademis.

3. Bagi Program Studi Asuransi Syariah, UIN SMH Banten, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan data yang dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, dan dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan akademis, sehingga dapat menjadi referensi keilmuan, khususnya yang terkait dengan etika agen dalam menghadapi calon peserta asuransi syariah

### **G. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan sintesis dari serangkaian teori yang terulang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan alternatif solusi atau solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan. Kerangka pemikiran dapat berupa bagan, deskriptif, kualitatif, atau bahkan gabungan keduanya

Menurut Wikipedia etika (Yunani Kuno: "*ethikos*", berarti "timbul dari kebiasaan") adalah sesuatu di mana dan bagaimana cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab.



Etika dimulai bila manusia merefleksikan unsur-unsur etis dalam pendapat-pendapat spontan kita. Kebutuhan akan refleksi itu akan kita rasakan, antara lain karena pendapat etis kita tidak jarang berbeda dengan pendapat orang lain. Untuk itulah diperlukan etika, yaitu untuk mencari tahu apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia.<sup>6</sup>

Secara metodologis, tidak setiap hal menilai perbuatan dapat dikatakan sebagai etika. Etika memerlukan sikap kritis, metodis, dan sistematis dalam melakukan refleksi. Karena itulah etika merupakan suatu ilmu. Sebagai suatu ilmu, objek dari etika adalah tingkah laku manusia. Akan tetapi berbeda dengan ilmu-ilmu lain yang meneliti juga tingkah laku manusia, etika memiliki sudut pandang normatif. Maksudnya etika melihat dari sudut baik dan buruk terhadap perbuatan manusia.

Pengertian Etika Profesi (*professional ethics*) adalah sikap hidup berupa keadilan untuk dapat/bisa memberikan suatu pelayanan profesional terhadap masyarakat itu dengan penuh ketertiban serta juga keahlian yakni sebagai pelayanan dalam rangka melakukan tugas yang merupakan kewajiban terhadap masyarakat.

Etika profesi atau juga kode etik profesi ini sangat berhubungan dengan bidang tertentu yang berhubungan dengan masyarakat atau juga konsumen dengan secara langsung. Konsep etika profesi itu harus disepakati

---

<sup>6</sup> Pengertian etika menurut wikipedia' <https://id.wikipedia.org/wiki/Etika>'

bersama oleh pihak yang berada di ruang lingkup kerja, contohnya dokter, jurnalistik serta lain sebagainya.

Etika profesi ini berperan ialah sebagai sistem norma, nilai, serta aturan profesional dengan secara tertulis yang dengan tegas menyatakan apa yang benar/baik serta apa yang tidak benar/tidak baik bagi seorang profesional. Dengan kata lain, tujuan dari etika profesi ini ialah supaya seorang profesional tersebut bertindak sesuai dengan aturan serta juga menghindari tindakan yang tidak sesuai dengan kode etik profesi. Etika profesi ini berperan ialah sebagai sistem norma, nilai, serta aturan profesional dengan secara tertulis yang dengan tegas menyatakan apa yang benar/baik serta apa yang tidak benar/tidak baik bagi seorang profesional.<sup>7</sup>

Dengan kata lain, tujuan dari etika profesi ini ialah supaya seorang profesional tersebut bertindak sesuai dengan aturan serta juga menghindari tindakan yang tidak sesuai dengan kode etik profesi. Menurut para ahli etika profesi ialah: Menurut Prakoso (2015) Pengertian Etika profesi merupakan etika sosial dalam etika khusus memiliki tugas serta juga tanggung jawab kepada ilmu dan juga profesi yang disandangnya. Menurut Anang Usman, SH., MSi Pengertian Etika profesi ialah merupakan sikap hidup untuk memenuhi kebutuhan pelayanan profesional dari klien (pelanggan) dengan keterlibatan serta juga keahlian yakni sebagai pelayanan didalam rangka

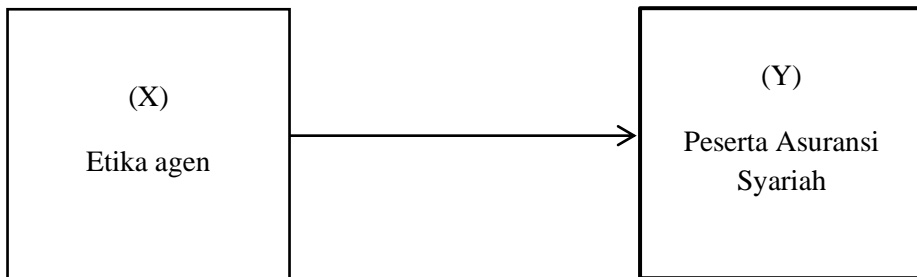
---

<sup>7</sup> Pengertian etika profesi “ <https://pendidikan.co.id/etika-profesi/>”

kewajiban. masyarakat ialah sebagai keseluruhan terhadap para anggota masyarakat yang membutuhkannya dengan disertai refleksi yang seksama

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti tabel berikut:

Tabel 1.1



## H. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah peneliti wawancara, observasi dan dokumentasi . Metode ini bertujuan untuk melihat keadaan yang menjadi objek peneliti apa adanya, dengan melihat data dan informasi yang ada dari sampel, tanpa memberikan perilaku (treatment) khusus

### 2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Perumahan Safira Blok E4 No.30 Klaster Intan, Sepang Serang yng dilakukan pada 15 April 2022.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, observasi dan studi dokumen

- a. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber atau informan terkait topik penelitian secara langsung. Dengan kemajuan teknologi, kini wawancara dapat dilakukan lewat telepon atau video call. Wawancara digunakan ketika peneliti ingin mengetahui pengalaman atau pendapat informan mengenai sesuatu secara mendalam. Wawancara juga bisa dipakai untuk membuktikan informasi atau keterangan yang telah di peroleh sebelumnya. Agar wawancara efektif, ada beberapa tahap yang harus dilakukan, yaitu memperkenalkan diri, menjelaskan tujuan, menjelaskan materi wawancara, baru mengajukan pertanyaan.<sup>8</sup>
- b. Observasi adalah teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data penelitian lewat pengamatan dan pengindraan. Peneliti kemudian membuat laporan berdasarkan apa yang dilihat, didenga dan dirasakan selama observasi.
- c. Studi Dokumen terakhir adalah studi dokumen.sesuatu yang namanya, studi dokumen dilakukan dengan mengkaji dokumen-

---

<sup>8</sup> Teknik Pengumpulan data dari internet <https://www.kelaspintar.id/blog/eduteh/jenis-jenis-teknik-pengumpulan-data-kualitatif-3181/>

dokumen terkait topik penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa surat, arsip foto, notulen rapat, jurnal, buku harian dan lain-lain

#### **4. Teknis analisis data**

Pada penelitian kualitatif, peneliti mendapatkan data dari banyak sumber dan menggunakan banyak metode. Proses pengumpulan data dalam teknis analisis data kualitatif melalui rekam dan catat, tinjauan pustaka, wawancara, survey atau observasi. Dalam beberapa kasus, observasi atau pengamatan harus dilakukan secara berkelanjutan sehingga peneliti bisa mendapatkan data yang berbeda-beda.<sup>9</sup>

### **I. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan pemahaman dan gambaran yang sistematis dengan mudah, maka penulis mencantumkan sistematika sebagai berikut:

#### **Bab I : Pendahuluan**

Pada bab pertama yaitu pendahuluan, yang dijadikan sebagai acuan dalam proses awal penelitian, didalamnya menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran dan sistematika pembahasan.

---

<sup>9</sup> Teknik analisis data dari internet <https://majoo.id/solusi/detail/teknik-analisis-data-kualitatif>

**Bab II : Landasan Teori**

Bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan sebagai landasan atau dasar dari penulisan skripsi, penelitian terdahulu yang relevan dan hipotesis penelitian.

**Bab III : Metode Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan berdasarkan pokok masalah utama untuk mencapai hasil dan tujuan yang diinginkan. Pada bab ini peneliti akan menguraikan tentang tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, teknik analisis data atau hipotesis statistik.

**Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini membahas tentang deskripsi hasil penelitian yang akan menjelaskan tentang hasil analisis dari pengolahan data yang telah dilakukan.

**Bab V : Penutup**

Bab ini membahas tentang kesimpulan mengenai objek yang diteliti berdasarkan hasil analisa data dan memberikan saran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi pihak-pihak terkait