BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mempelajari sejarah suatu obyek, berarti akan ditelusuri asal muasal dari obyek tersebut. Demikian pula dengan sejarah asuransi dimaksud untuk diketahui asal usul dari asuransi sampai terwujud kepada bentuknya yang sekarang ini. Hal ini sebagai salah satu bahan evaluasi terhadap keadaan dari lembaga asuransi. Disamping itu dengan dipelajari sejarah perkembangannya, akan diketahui pula faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan asuransi tersebut, baik sebagai lembaga hukum, ekonomi, maupun lembaga masyarakat. Karena tidak diragukan lagi kegunaannya adanya lembaga asuransi, faktor pendorong harus terus dikembangkan, sedangkan faktor penghambat harus dihilangkan atau setidaknya dikurangi.

Perjanjian asuransi berkaitan dengan usaha manusia untuk mengatasi resiko yang dihadapi dalam menjalani kehidupannya. Oleh sebab itu, dengan tepat dikatakan oleh Sri Redjeki Hartono, bahwa asuransi merupakan salah satu dari buah peradaban manusia dan merupakan suatu hasil evaluasi kebutuhan manusia yang sangat hakiki, yaitu kebutuhan akan rasa aman dan terlindung, terhadap kemungkinan menderita kerugian.

Sebagai hasil dari suatu peradaban (*civilization*), asuransi akan berkembang sesuai dengan perkembangan peradaban dan

kebutuhan masyarakat yang bersangkutan¹. Kegiatan agen asuransi sebagai usaha penunjang usaha asuransi terkait oleh beberapa ketentuan, antara lain terikat oleh perjanjian, undangundang dan kode etik profesi agen. Pengertian agen asuransi seperti diatur dalam pasal 1 angka 10 UUUP memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung.

Berdasarkan pengertian ini, untuk menentukan kriteria agen asuransi, sekurang-kurangnya terdapat 3 unsur dari agen, yaitu sebagai berikut:

- 1. Seseorang atau badan hukum;
- 2. Kegiatannya memberikan jasa dalam pemasaran asuransi; dan
- 3. Untuk dan atas nama penanggung.

Subyek hukum sebagai perantara dalam pemasaran asuransi dapat dilakukan baik oleh perseorangan maupun badan hukum yang didirikan khusus sebagai perusahaan agen sesuai peraturan perundang-undangan. Sebagai pihak perantara agen asuransi dibatasi hanya untuk melakukan pelayanan kepada konsumen asuransi sebagai tertanggung dari satu perusahaan yang diageninya. Pelayanan yang dimaksud mulai dari menjual polis, menerima surat permintaan (application), mengadakan seleksi dan penilaian resiko, menyampaikan polis dan melakukan pelayanan purna jual. Kegiatan agen dalam penutupan asuransi bagi pihak ketiga, dilakukan semata-mata sebagai wakil dari

¹ Man Suparman Sastrawidjaja, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharg*, cet ke 3 (Bandung: Alumni, 2012), 96.

perusahaan asuransi atau dengan kata lain perbuatan hukum agen dalam perjanjian asuransi dilakukan untuk dan atas nama penanggung.² Di zaman era global ini dengan kecangihan teknologi seperti ini, tantangan zaman menunut agar bisa memposisikan diri sebagai pelaku di era zaman modern ini dengan hal yang demikian hal yang menjadi kegelisahan masyarakat bahwa mereka menuntut rasa aman dalam dirinya sehingga dalam menjalankan kehidupannya mereka tetap bertindak sebagaimana mereka harus memposisikan diri tanpa merasa khawatir dalam dirinya. Tidak ada satu orangpun yang mengetahui tentang kejadian di masa yang akan datang seperti kematian, kecelakaan dan pemecatan kerja. Semua orang pasti memikirkan tentang kehidupan di masa akan datang, maka ini yang kemudian menimbulkan kekhawatiran dalam diri seseorang dalam menjalani kehidupannya. Sehingga dibutuhkan pihak agar bisa menaggulangi permasalahan masyarkat, karena masyarakat selalu ingin merasa aman telebih untuk kehidupan yang akan datang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai rasa aman, maka dalam hal ini asuransi merupakan solusi yang konkret dalam menangani problema yang ada.mengapa asuransi? Istilah asuransi bukanlah hal asing, karena istilah ini sering dengar terutama dalam hal perekonomian. Namun, sebelum berbicara jauh mengenai asuransi tentunya harus mengetahui dan meleburkan diri dalam pemaknaan serta penjelasan terkait

²Mochamad Arifinal, *Hukum Asuransi Tanggung Jawab Agen*, (Banten: Dinas Pendidikan Provinsi Banten, 2011), 1-52.

asuransi. Seperti yang ketahui, dalam pendefinisian asuransi. Asuransi bukan berasal dari Indonesia, dalam bahasa Belanda disebut verzekering vang berarti pertanggungan atau dalam bahasa inggris disebut insurance.3 Apabila asuransi ini di Indonesianisasikan, asuransi merupakan suatu mekanisme yang memberikan perlindungan pada tertanggung apabila terjadi resiko di masa akan datang, apabila resiko ini benar-benar terjadi, pihak tertanggung akan mendapatkan ganti rugi sebesar nilai yang diperjanjikanantara penanggung dan tertanggung. Sedangkan menurut UU tahun1992 tentang usaha perasuransian, asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi yang bertujuan memberikan: penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti pembayaran uang yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang dipertanggungkan.⁴ Didalam bukunya Djoko Prakoso dan I Ketut Murtika, Emmy Pangaribuan berpendapat bahwa asuransi adalah suatu perjanjian dimana penanggung dengan menikmati suatu premi mengikatkan dirinya terhadap tertanggung untuk membebaskan diri dari kerugian karena

³ J.C.T. Simorangkir, Rudy Erwin, J.T Prasetyo, *Kamus Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), 182.

⁴ Wiji Nurastutik, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 56.

kehilangan, kerugian atau ketiadaan keuntungan diharapkan yang akan dapat diderita olehnya karena sesuatu kejadian yang belum pasti.⁵ Sedangkan, perusahaan asuransi adalah jenis perusahaan yang melakukan usaha asuransi, artinya dalam hal ini perjanjian yang dimaksud adalah perjanjian pihak asuransi dengan nasabah. Sederhananya, tujuan asuransi tidak lain memberikan manfaat/kontribusi bagi masyarakat. Sebab hal ini merupakan perlindungan untuk memperkecil kerugian atau meminimalisir dapat menimbulkan kerugian. sebab-sebab vang memahami asuransi, kita harus memahami dari 2 sisi, asuransi konvensional dan asuransi syariah. Keduanya sama-sama memberikan kontribusi besar terhadap nasabah/masyarakat, namun proses pengelolaan serta prinsip-prinsip yang digunakan oleh keduanya berbeda. Tujuan dari keduanya tidak lain memberikan rasa aman kepada nasabah dan selalu memberikan pelayanan terbaiknya bagi masyarakat/nasabah. Dalam asuransi konvensional, prinsip prinsip asuransi tersebut tidak lain diantaranya:

1. *Utmost Good Faith* atau i'tikad baik, artinya dalam penetapan setiap suatu kontrak harus didasarkan dengan i'tikad baik antara tertanggung dan penanggung mengenai informasi, baik secara material maupun materil. Artinya ketika sikap ini diterapkan oleh interpreuner maka ini yang kemudian melatar belakangi ketercapaian tujuan

⁵ Djoko Prakoso dan I Ketut Murtika, *Hukum Asuransi Indonesia* (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), 22.

- yang telah direncanakan, maksudnya bahwa dalam setiap planning yang kemudian diajukan oleh seorang enterpreuner hal yang mendasari adalah niat, niat baik yang kemudian mengacu kepada kelancaran proses usaha.
- 2. *Indemnity* atau ganti rugi, artinya mengendalikan posisi keuangan tertanggung setelah terjadi kerugia, seperti pada posisi sebelum terjadinya kerugian tersebut.
 - Seorang enterpreuner harus bisa dan wajib hukumnya untuk memberikan ganti rugi apabila ada pihak lain yang merasa dirugikan dalam menjalankan usahanya, jika seorang enterpreuner tidak memiliki sikap demikian maka ini yang kemudian menyebabkan kemerosotan klien karena merasa yang pasti klien ataupun bawahannya akan merasa bahwa dirinya hanya mementingkan keuntungan dirinya saja.
- 3. *Proximate cause* adalah suatu sebab aktif, efisien yang mengakibatkan terjadinya suatu perisitiwa secara berantai atau berurutan dan intervensi kekuatan lain, diawali dengan bekerja dengan aktif dari suatu baru dan independen.
- 4. *Subrogation* merupakan hak penanggung yang telah memberikan ganti rugi kepada tertanggung untuk menuntut pihak lain yang mengakibatkan kepentiungan asuransinya mengalami suatu kerugian.

5. Contribution artinya dimana penanggung berhak mengajak penanggung-penanggung lain yang memiliki kepentingan yang sama untuk ikut bersama membayar gantin rugi kepada seseorang tertanggung, meskipun jumlahnya masing-masing penanggung belum tentu sama.⁶

Seorang enterpreuner harus selalu memberikan kontribusi atau sumbangsi terhadap bawahannya ataupun kliennya, artinya kinerja yang dihasilkan oleh seorang enterpreuner akan dilihat dan dirasa besar manfaatnya bilamana ia selalu memberikan dampak positif terhadap orang lain.

Sedangkan dalam prinsip-prinsip asuransi syariah, menurut pakar ekonomi Islam ditegakkan oleh tiga prinsip utama, yaitu:

Saling bertanggung jawab, artinya para peserta asuransi memiliki rasa tanggung jawab bersama untuk membantu dan menolong peserta lain yang mengalami musibah/kecelakaan dengan niat ikhlas. Hal ini berdasarkan hadits yaitu: setiap kamu adalah pemikul tanggung jawab dan setiap kamu bertanggung jawab terhadap orang-orang yang di bawah tanggung jawabmu" (HR. Bukhari dan Muslim).

Rasa tanggung jawab ini lahir dari sifat saling menyayangi, mencintai dan rasa mementingkan kebersamaan artinya tidak

⁷ Gemala Dewi, Aspek-aspek hukum dalam perbankan dan perasuransian syari'ah di Indonesia (Jakarta: Prenada Media Grup, 2004), 147.

⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya* (Jakarta: Rajawali pers, 2012), 266.

untuk kepentingan dirinya sendiri, dan hal ini ketika diterapkan oleh seorang enterpreuner akan menjadikan dirinya sebagai sosok yang disegani oleh pihak klien, karena rasa tanggung jawab yang ia miliki tidak lain untuk kemashlahatan umat.

 Saling bekerja sama atau saling membantu, artinya diantara peserta asuransi yang satu dengan yang lainnya saling tolong menolong dalam mengatasi kesulitan yang dialami karena sebab musibah yang diderita.

Artinya seorang enterpreuner tidak hanya memperhitungkan laba/keuntungan dalam menjalankan usaha, artinya sikap tolong menolong yang dimiliki seorang enterpreuner adalah untuk membantu klien atau teman bisnisnya yang sedang memiliki musibah dalam usahanya, hal ini penting dimiliki oleh seorang enterpreuner. Apabila seorang enterpreuner hanya mementingkan keuntungan dan tidak pernah saling membantu satu sama lain. maka ketika bisnisnya mengalami kegagalan, ia tidak juga tidak memiliki seseorang yang akan membangunkan semanagatnya kembali berwirausaha.

2. Saling melindungi penderitaan satu sama lain akan berperan sebagai pelindung artinya para peserta lain yang mengalami gangguan keselamatan berupa musibah yang dideritanya. Sebagaimana dalam firman Allah dalam QS. Quraisy ayat 4 artinya:" Allah telah meyediakan makanan untuk menghilangkan bahaya kelaparan dan

mengamankan mereka dari mara bahaya ketakutan".⁸ Prinsip-prinsip asuransi konvensional maupun syariah meski berbeda landasan keduanya namun cakupannya apabila prinsip ini diterapkan oleh seorang enterpreuner maupun calon enterpreuner maka ia akan menjadi sosok yang disegani oleh klien, bawahan maupun yang lainnya. Ketika prinsip-prinsip ini diterapkan oleh seseorang enterpreuner maka ia akan menjadi sosok yang tidak serta merta menjalani bisnisnya untuk orientasi laba saja. Artinya dia memposisikan dirinya sebagai agen atau sosok yang selalu mementingkan kemaslahatan ummat karena orientasi dalam hidup seseorang itu tidak lain untuk menyiapkan bekal untuk kehidupan selanjutnya.

Berdirinya PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera jelas akan meningkatkan kesadaran berasuransi masyarakat muslim di Indonesia yang selama ini masih meragukan kehalalan usaha ini. Sehingga disamping untuk membangun sumber daya keuangan dalam Negeri, juga akan memberikan dampak yang positif untuk menahan laju inflasi perekonomian.

Salah satu hubungan yang paling dekat dengan calon nasabah adalah agen asuransi syariah. Karena naik tidaknya pendapatan perusahaan asuransi syariah, tergantung pada pemahaman agen asuransi syariah terhadap peningkatan volume penjualan produk

⁸ Gemala Dewi, Aspek-aspek hukum dalam perbankan dan perasuransian syari'ah di Indonesia (Jakarta: Prenada Media Grup, 2004), 148.

asuransi jiwa syariah. Agen asuransi syari'ah diharapkan dapat memahami apa sebenarnya fungsi, kedudukan, tugas, dan tanggung jawabnya dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah.

Seorang agen syariah juga harus proaktif dan dapat menciptakan peluang dalam produk asuransi syariah di perusahaannya. Tentunya bukan merupakan hal yang mudah untuk dilakukan para agen asuransi syariah terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi jiwa syariah. Oleh karena itu perlu adanya pembinaan dalam mengasah pengetahuan untuk memperluas jaringannya, yang semua itu bertujuan meningkatkan kinerja asuransi syariah.

Dilatar belakangi penjelasan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mempelajari dan mengkaji lebih jauh tentang agen asuransi syariah terhadap peningkatkan volume yang dikelola oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Oleh karena itu penulis mengajukan skripsi dengan judul "Pengaruh Pemahaman Agen Asuransi Syariah Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Produk Asuransi Jiwa Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Syariah Kantor Pemasaran Serang Banten"

B. Pembatasan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini, penulis ingin mengemukakan tentang bagaimana pemahaman agen asuransi syariah terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi jiwa syariah yang diluncurkan oleh perusahaan asuransi syariah, sehingga menjadi salah satu produk yang diminati oleh nasabah.

Sebagai mana halnya kita ketahui bahwa Asuransi Syariah merupakan lembaga yang memberikan dampak positif bagi perekonomian Indonesia, dalam rangka merespon kebutuhan masyarakat yang ingin bertransaksi secara islami. Sehingga peningkatan kepuasan dan kepercayaan para nasabah terhadap perusahaan Asuransi Syariah ini.

Meningkat luasnya pembicaraan mengenai agen asuransi syariah yang dikeluarakan perusahaan asuransi jiwa syariah dan sebagian besar perusahaan asuransi sudah mengeluarkan produk, sebagai bahan kajiannya dalam skripsi, yaitu produk yang dikeluarkan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Syariah Cabang Serang Banten. Untuk memudahkan penyusunan dan pembahasan, penulis hanya membatasi masalah pada pemahaman agen asuransi syariah terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi jiwa syariah.

C. Rumusan Masalah

- Apakah memahami agen asuransi syariah terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi jiwa syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Syariah Kantor Pemasaran Serang Banten ?
- 2. Apakah agen asuransi syariah mempengaruhi terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi jiwa

syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Syariah Kantor Pemasaran Serang Banten ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mencoba mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan

peningkatan volume penjualan produk pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Syariah Cabang

Serang Banten, dengan tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang pemahaman agen asuransi syariah terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi jiwa syariah pada PT. Bumiputera Syariah Cabang Serang Banten.

2. Tujuan Khusus Penelitian

Sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan progran strata satu, untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

 Bagi penulis sendiri manfaat yang dirasakan dari penelitian ini menambah khasanah pengetahuan dan wawasan dibidang Asuransi Syariah umumnya, dan khusus nya mengenai pemahaman agen asuransi syariah terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi jiwa syariah pada perusahaan asuransi jiwa syariah Bumiputera.

- Bagi pihak Asuransi Syariah, penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi perusahaan Asuransi Syariah untuk kemajuan dimasa yang akan datang.
- 3. Bagi pihak lain, terutama di dunia pendidikan, penulis berharap penelitian ini dapat menambah bahan kepustakaan. Dan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai pemahaman agen asuransi syariah dan prakteknya, khususnya dalam peningkatan volume penjualan produk asuransi jiwa syariah.

E. Review Studi Terdahulu

Setelah penulis telaah yang sudah dilakukan terhadap beberapa sumber kepustakaan, penulis menyimpulkan bahwa apa yang menjadi masalah pokok penelitian ini tampaknya sangat penting.

Adapun kajian pustakan dalam penelitian ini dengan melihat beberapa skripsi:

 Penelitian yang dilakukan oleh Noviyarni, yang membahas mengenai tentang "Peranan Agen dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah (Studi pada P.T BUMIPUTERA 1912 Divisi SYARIAH)". Jakarta, Jurusan Perbankan Syariah UIN Syarif Hidayatullah.2011. Penelitian yang dilakukan oleh Ana Albina, yang membahas mengenai tentang "Perilaku Agen Asuransi dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi pada P.T AJB BUMIPUTERA 1912)". Jakarta, Jurusan Muamalat Asuransi UIN Syarif Hidayatullah,2003.

Dengan demikian pembahasan skripsi yang diamgkat dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang telah ada, yang berkaitan dengan peningkatan volume penjualan produk asuransi jiwa syariah. Karena penulis lebih fokus pada pemahaman agen asuransi syariah terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi syariah. Sedangkan penelitian terdahulu lebih kepada meningkatkan nasabah asuransi syariah.

Judul skripsi ini diambil sepenuhnya dari informasi dan permasalahan yang ada saat ini, pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah. Melalui media elektonik maupun massa, buku-buku, dan majalah. Yang dapat jadikan acuan untuk menyelesaikan skripsi.

F. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi mengenai masalah yang diteliti, penulis menggunakan metode yaitu: Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penulis melakukan metode ini, guna memperoleh data dan informasi mengenai realita operasional perusahaan didalam menjalankan bisnisnya. Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung kebagian pemasaran, serta

meminta data dan dokumen yang terkait dengan pemahaman agen asuransi syariah terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi jiwa syariah secara langsung pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Syariah Kantor Pemasaran Serang Banten.

Dalam penelitian ini digunakan metode wawancara dan pengumpulan data. Kedua metode tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- Wawancara, metode ini dilakukan dengan mewawancarai staff pemasaran, deputi operasional dan agen untuk mendapatkan informasi menyangkut masalah yang diajukan dalam penelitian.
- Pengumpulan data, metode ini diperoleh dari AJSB BumiPutera 1912 Syariah yang meliputi:
 - 1) SPAJ (Surat Permintaan Asuransi Jiwa)
 - 2) Syarat-syarat agen dan lampiran-lampiran lainnya.

Data yang dihasilkan merupakan data kualitatif dan akan dikembangkan oleh penulis dengan metode deskripsi yaitu metode yang menggambarkan secara jelas tentang topik penelitian yang diteliti.

G. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pendahuluan, yang meliputi Latar Belakang Masalah.

Pembatasan dan Perumusan Masalah, Tujuan dan manfaat penelitian, Review Studi Terdahulu, Metedologi Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka, Bab ini membahas tentang pengertian dan ciri profesi Agen Syariah, tanggung jawab agen asuransi, pengertian asuransi menurut syariah, Landasan Hukum Asuransi Jiwa Syariah, Prinsip-prinsip Asuransi Syariah. Dalam bab ini secara rinci dibicarakan tentang Konsep pemahaman Agen, Konsep Agen, dan Konsep Asuransi Syariah.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknis analisis data.

BAB IV Analisa Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi tentang ruang lingkup asuransi syariah, deskripsi data, dan hasil uji analisis data.

BAB V Penutup

Penutup, yang meliputi Kesimpulan dan Saran-saran.