

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan yang harus dicapai. Untuk mewujudkan dan mengembangkan eksistensinya memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Pemilihan dan penggunaan manajemen yang efektif dan efisien dilingkungan perusahaan dilakukan oleh manusia sebagai sumber daya atau tenaga kerja. Manusia sebagai sumber daya atau tenaga kerja keberadarannya sangat penting dalam perusahaan, karena sumber daya manusia atau tenaga kerja manusia menunjang melalui karya, bakat, kreativitas, dorongannya dan peran nyata seperti yang yang disaksikan dalam setiap perusahaan ataupun dalam organisasi.<sup>1</sup>

Setiap organisasi yang berorientasi pada efisien dan efektivitas dalam suatu kegiatannya akan selalu berusaha mencari dan berusaha mendapatkan sumber daya manusia

---

<sup>1</sup>Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber daya Manusia Untuk Perusahaan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 6.

atau tenaga kerja berpengalaman dan memiliki latar belakang pendidikan formal yang memadai, seperti yang disyaratkan pada setiap jabatan.

Peusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia atau tenaga kerja sebagai pelaku yang dapat menjalankan kegiatan perusahaan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Sumber daya atau tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan adalah karyawan yang berkualitas dan profesional yang mampu menjalankan kegiatan perusahaan.<sup>2</sup>

Sumber daya manusia atau tenaga kerja menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal dan canggih tanpa peran aktif sumber daya manusia atau tenaga kerja, tidak berarti apa-apa.

Sifat fundamental ini terletak pada kegiatan pengelolaan sumber daya manusia atau tenaga kerja yang lama, yang tidak terarah pada mendayagunakan manusia untuk mewujudkan eksistensi organisasi atau perusahaan

---

<sup>2</sup>Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 25.

yang kompetitif. Titik beratnya lebih ditekankan pada aspek-aspek administrasi dalam arti sempit, berupa kegiatan pelayanan ketatausahaan yang tertib dan sistematis. Pada giliran berikut memang terlihat beberapa perkembangan yang lebih maju, namun harus diterima kenyataan bahwa bobotnya lebih ditekankan pada organisasi atau perusahaan dan pemiliknya, yang kurang memperhatikan kepentingan sumber daya manusia, tenaga kerja atau keseimbangan antara kepentingan kedua belah pihak.<sup>3</sup>

Apabila dikatakan bahwa sumber daya manusia atau tenaga kerja merupakan sumber daya terpenting yang dimiliki suatu organisasi, salah satu implikasinya ialah bahwa investasi terpenting yang mungkin dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan adalah sumber daya manusia atau tenaga kerja. Pertanyaan yang dihadapi dan harus dijawab oleh organisasi atau perusahaan bukan lagi apakah akan melakukan investasi dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia atau tenaga kerja yang dimilikinya, melainkan

---

<sup>3</sup>Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003), 38.

berapa investasi yang harus dibuat. Artinya, pilihan yang tersedia bukan antara pengembangan sumber daya manusia atau tenaga kerja atau tidak, melainkan dalam bidang apa pengembangan itu dilakukan dengan *intensitas* yang bagaimana dan melaluinya.

Dengan kebijakan perusahaan yang baik, maka masalah sumber daya manusia atau tenaga kerja harus selalu menjadi perhatian. Sumber daya manusia atau tenaga kerja sangat unik yang berbeda dengan sifat asset-assetnya. Sumber daya manusia atau tenaga kerja ini bekerja dengan sifat-sifatnya yang khas yang memiliki perasaan, pikiran, emosi, harapan dan lain sebagainya. Ia berbeda dengan aset lainnya yang tidak mempunyai perasaan. Produktivitas sumber daya manusia atau tenaga kerja sangat tergantung pada situasi lingkungannya. Ia akan berprestasi jika atas prestasinya itu dia dihargai. Sebaliknya jika upaya atau *efforts* yang dilakukannya tidak dihargai maka dia akan berupaya untuk berprestasi.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Sofyan Syafri Harahap, Manajemen Kontemporer (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 200.

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh industri asuransi syariah bersumber pada dua hal utama yaitu permodalan dan sumber daya manusia atau tenaga kerja. Tantangan-tantangan lain seperti masalah teknologi informasi, image dan lain sebagainya merupakan akibat dari dua masalah utama tersebut.

Sejalan dengan perkembangannya industri asuransi syariah, maka hal hal yang seharusnya dilakukan adalah industri asuransi syariah memiliki tenaga unggul dibidangnya masing-masing. Hanya dengan tenaga-tenaga unggul inilah asuransi syariah dapat bersaing di era global saat ini.

Keahlian yang sangat dibutuhkan meliputi keahlian manajemen risiko yang mampu memahami dan mengelola risiko-risikoyang terus berkembang secara dinamis. Keahlian manajemen Islami yang mampu menggali nilai-nilai Islami dan menerapkannya dalam praktik bisnis modern dan mampu memberikan solusi dan permasalahan-permasalahan yang ada.

Keahlian ekonomi syariah untuk menggali transaksi kontrak, serta keahlian penunjang lainnya seperti akuntansi, teknologi informasi, pemasaran, dan lain sebagainya yang dibutuhkan untuk menjalankan bisnis asuransi secara menyeluruh, yang terakhir adalah integritas, kejujuran dan kebersihan para profesional asuransi syariah harus benar-benar mencerminkan keunggulan produknya yang syari'i.

Terus bertambahnya perusahaan asuransi syariah merupakankabar baik bagi perkembangan industri tersebut. Namun, sayangnya hal itu tdak diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia atau tenaga kerja asuransi syariah yang berkualitas. Seringkali, pembukaan cabang atau divisi asuransi syariah baru hanya didukung jumlah sumber daya manusia atau tenaga kerja terbatas.<sup>5</sup>

Regulasi yang dirancang oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai produk asuransi dan pemasaran produk asuransi, mengamanatkan bahwa pengembangan dan pemasaran produk asuransi wajib didukung dengan

---

<sup>5</sup>Achmad Zarkasi, " Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Asuransi Jiwa Bringin Syariah," (Skripsi, Program S1, UIN "Syarif Hidayatullah." Jakarta, 2011).

ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memungkinkan pelaksanaan yang baik dari fungsi *Underwriting*. Namun hingga saat ini jumlah Tenaga Ahli yang bersertifikat *Underwriter* di Perusahaan Asuransi Kerugian (Umum) di Indonesia saat ini yaitu sekitar 84 orang. Apabila dibandingkan dengan jumlah Perusahaan Asuransi Kerugian (Umum) baik jumlah kantor pusatnya (per tahun 2011 sebanyak 85 kantor pusat), dan kantor cabang di setiap provinsi di Indonesia, banyaknya jumlah produk asuransi yang dipasarkan oleh Perusahaan Asuransi Kerugian (Umum), maka persentasi kebutuhan akan Tenaga *Underwriter* yang bersertifikasi *Underwriter* masih sangatlah kurang.<sup>6</sup>

Apabila 1 Perusahaan mempunyai 1 kantor pusat dan minimal 5 kantor cabang, serta setiap perusahaan menjual minimal 4 produk asuransi, maka jumlah *underwriter*

---

<sup>6</sup>Mohammad Subhan, "Pengaruh Pengetahuan Mengenai Risiko Dan Kompetensi Terhadap Kinerja *Underwriter* Perusahaan Di Industri Asuransi Kerugian (Umum) Di Indonesia," *Jurnal MIX*, Volume IV, No. 1 (Februari, 2014), 84.

bersertifikat *underwriter* yang dibutuhkan oleh 85 Perusahaan Asuransi Kerugian (Umum) di Indonesia saat ini yaitu minimal 850 orang *underwriter*. Apabila dibandingkan, presentasinya hanya 0,0988 dan tidaklah seimbang.<sup>7</sup>

Menurut Moch. Anwar Abdullah yang dimaksud dengan *underwriter* adalah seseorang yang mempunyai tugas menetapkan diterima atau tidaknya risiko untuk penutupan asuransi, atau seseorang yang tugasnya menganalisis risiko atau menentukan calon peserta dan sekaligus menentukan berapa nilai dan persyaratan apa saja yang dikenakan kepada risiko tersebut.<sup>8</sup>

Kinerja *underwriter* dalam asuransi syariah memiliki peran penting pada perusahaan asuransi karena *underwriter* yang yang menentukan apakah penutupan

---

<sup>7</sup>Mohammad Subhan, "Pengaruh Pengetahuan Mengenai Risiko Dan Kompetensi Terhadap Kinerja *Underwriter* Perusahaan Di Industri Asuransi Kerugian (Umum) Di Indonesia," *Jurnal MIX*, Volume IV, No. 1 (Februari, 2014), 85.

<sup>8</sup>Eva Syariefeh, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Underwriter* dalam Menyeleksi Risiko pada Produk Asuransi Kesehatan Kumpulan : Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967," (Skripsi, Program S1, UIN "Syarif Hidayatullah." Jakarta, 2010), 4.



asuransi tersebut dapat diakomodir oleh perusahaan atau tidak. Dan ketika seorang *underwriter* memutuskan untuk mengakomodir, maka *underwriter* harus dapat memprediksi bahwa penutupan tersebut akan menguntungkan perusahaan. Dan jika salah, sehingga terjadi kerugian, maka *underwriter* sangat berkontribusi dalam kerugian tersebut.<sup>9</sup>

*Underwriter* yang berkualitas mempunyai peranan penting dalam perusahaan asuransi syariah, tanpa *underwriter* yang berkualitas dan produktif kegiatan dalam asuransi syariah tidak mungkin berjalan dengan lancar dengan baik. Kinerja *underwriter* merupakan akumulasi hasil yang diperoleh *underwriter* baik secara individu maupun dalam perusahaan. Memiliki kinerja yang unggul bila target yang diterapkan oleh perusahaan tercapai. Misalnya jumlah produk asuransi kebakaran yang terjual mengalami peningkatan dan banyak yang mengikuti produk asuransi kebakaran kerana produk asuransi kebakaran mempunyai manfaat yaitu

---

<sup>9</sup>Eva Syariefeh,, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Underwriter dalam Menyeleksi Risiko pada Produk Asuransi Kesehatan Kumpulan : Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, 5.

memberikan perlindungan terhadap kerugian dan atas kerusakan sebagai akibat terjadinya kebakaran yang disebabkan percikan api, sambaran pttir, ledakan dan kejatuhan pesawat terbang berikut risiko yang ditimbulkan dan juga dapat diperluas dengan tambahan jaminan yang lebih luas sesuai dengan kebutuhan.<sup>10</sup>

Oleh sebab itu diperlukan tenaga *underwriter* baik pada unit perusahaan asuransi umum maupun unit perusahaan asuransi jiwa. Kinerja *underwriter* sangat diperlukan, karena memiliki peran penting terhadap menentukan calon peserta asuransi terutama pada produk asuransi kebakaran. Di perusahaan Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang ini terdapat bagian-bagian tertentu yaitu bagian pemasaran, bagian keuangan, bagian *underwriter*, bagian sumber daya manusia, bagian teknik. Bagian *underwriter* ini yang nantinya akan melakukan proses analisis risiko atau menentukan calon peserta asuransi.

---

<sup>10</sup> Heri Sudarsono, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi, (Yogyakarta: Ekonesia, 2015), 159.

Dari pemaparan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta khususnya pada produk asuransi kebakaran. Oleh karena itu, dalam skripsi ini penulis memilih judul: **“ANALISIS KINERJA *UNDERWRITER* DALAM MENENTUKAN CALON PESERTA PADA PRODUK ASURANSI KEBAKARAN (STUDI PADA UNIT SYARIAH PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 CABANG SERANG)”**.

## **B. Pembatasan Masalah**

Pembahasan mengenai asuransi kebakaran memiliki cakupan yang sangat luas, agar penelitian ini lebih terarah, maka penulis membatasi masalah hanya pada:

1. Penelitian ini dibatasi untuk produk asuransi kebakaran.
2. Penelitian dilakukan pada bagian *underwriter* di Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

3. Penelitian ini memfokuskan pada analisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran.

### **C. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran di Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran di Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang!

### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari adanya penelitian ini, yaitu:

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai analisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta

pada produk asuransi kebakaran sehingga dapat ini dapat menambah ilmu dan pengalaman penulis.

2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yaitu, penelitian ini akan memperluas wawasan intelektualitas dibidang asuransi syariah khususnya mengenai produk asuransi kebakaran. Serta dapat sebagai bahan referensi bagi mahasiswa dan mahasiswi yang bergelut dibidang asuransi.
3. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi agar lebih berpartisipasi secara aktif lebih khusus pada perkembangan Asuransi Syariah di Indonesia.
4. Bagi pihak perusahaan, yaitu Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam analisa risiko khususnya pada bagian *underwriter*.

## F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Sejauh ini pembahasan mengenai *underwriter* dibahas di karya ilmiah untuk mendukung persoalan lebih mendalam terhadap literature relevan bagi masalah yang menjadi objek penelitian. Penelitian yang berkaitan analisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran yaitu: Pertama, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Underwriter* dalam Menyeleksi Risiko pada Produk Asuransi Kesehatan Kumpulan (Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967)” oleh Eva Syariefah dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian tersebut membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *underwriter* dalam menyeleksi risiko pada produk asuransi kesehatan Non Contributory (Premi sepenuhnya dibiayai oleh perusahaan) dengan manfaat *in patient* (rawat inap), kendala-kendala yang dihadapi *underwriter* dalam menyeleksi risiko serta alternatif solusi dalam mengatasi kendala tersebut, dan proses *underwriting* dalam seleksi pada produk kesehatan kumpulan Non Contributory (Premi sepenuhnya dibiayai oleh perusahaan)

dengan manfaat *in patient* (rawat inap). Perbedaan dengan penulis adalah “ Analisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran (Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang) yang membahas mengenai analisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran. Kedua, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Underwriting* pada Produk Asuransi Kebakaran Syariah (Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967)” oleh Bunyati dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian tersebut membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *underwriting* pada produk asuransi kebakaran syariah, dan mengenai proses *underwriting* pada produk asuransi kebakaran syariah. Perbedaan dengan penulis adalah “analisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran (Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang), yang membahas mengenai analisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi

kebakaran.Selanjutnya yang ketiga “Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Underwriter* dalam Menyeleksi Risiko guna Menentukan Kontribusi pada Produk Asuransi Mikro Syariah Program AJP Mikro Sakinah (Studi pada PT. Asyiki Sarana Sejahtera), oleh Hilmansyah dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian tersebut membahas mengenai proses underwriting pada PT. Asyiki Sarana Sejahtera pada Produk Asuransi Mikro Syariah , dan apa saja jenis risiko yang dihadapi PT. Asyiki Sarana Sejahtera pada Produk Asuransi Mikro Syariah. Perbedaan dengan penulis adalah “Analisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran (Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang) yang membahas mengenai analisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran

## **G. Kerangka Teori dan Kerangka Pemikiran**

### **1. Kerangka Teori**

Menurut Andri Soemitra, perusahaan Asuransi Syariah adalah pengelola (operator) dana yang berhak



memperoleh imbalan tertentu dalam bentuk *fee* dan atau bagi hasil. Pengelolaan dana asuransi dapat dilakukan atas dasar akad *wakalah bil ujah*, *mudharabah* dan atau *mudharabah musyarakah*.<sup>11</sup>

Menurut Andri Soemitra, Agen asuransi adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama perusahaan.<sup>12</sup>

Menurut Amstrong dan Baron, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Lebih jauh Indra Bastian, kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi

---

<sup>11</sup>Andri Soemitra, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), 245.

<sup>12</sup>Andri Soemitra, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, 248.

dan visi organisasi yang tertuang dalam perumfusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.<sup>13</sup>

Menurut Ardis dan Comer menyatakan bahwa risiko didefinisikan sebagai kemungkinan terjadinya dan atau kepentingan lainnya diakibatkan oleh peristiwa yang disebabkan oleh risiko tertentu pada waktu tertentu dan pada tempat tertentu.<sup>14</sup>

Menurut asuransi kerugian, *underwriting* adalah proses seleksi untuk menetapkan jenis penawaran risiko harus diterima; bila diakseptasi, rate, syarat, dan kondisi harus dapat ditentukan.<sup>15</sup> *Underwriter* adalah seseorang yang mempunyai tugas menetapkan diterima atau tidaknya risiko untuk penutupan asuransi, atau seseorang yang tugasnya menganalisis risiko dan sekaligus

---

<sup>13</sup>Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2015), 2.

<sup>14</sup>Mulyadi Nitisusantro, *Asuransi dan Usaha Peransuransian di Indonesia* (Bandung: Alfabeta, 2013), 44.

<sup>15</sup>Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2006), 103.

menentukan berapa nilai dan persyaratan apa saja yang dikenakan kepada risiko tersebut.<sup>16</sup>

Asuransi kebakaran memberikan jaminan terhadap kerugian dan atau kerusakan sebagai akibat terjadinya kebakaran yang disebabkan percikan api, sembaran petir, ledakan dan kejatuhan pesawat terbang berikut risiko yang ditimbulkannya dan juga dapat diperluas dengan tambahan jaminan yang lebih luas sesuai dengan kebutuhan.<sup>17</sup>

Menurut andri Soemitra, Polis asuransi surat perjanjian antara pihak yang menjadi peserta dengan perusahaan asuransi. polis asuransi bukti autentik berupa akta mengenai adanya perjanjian asuransi.<sup>18</sup>

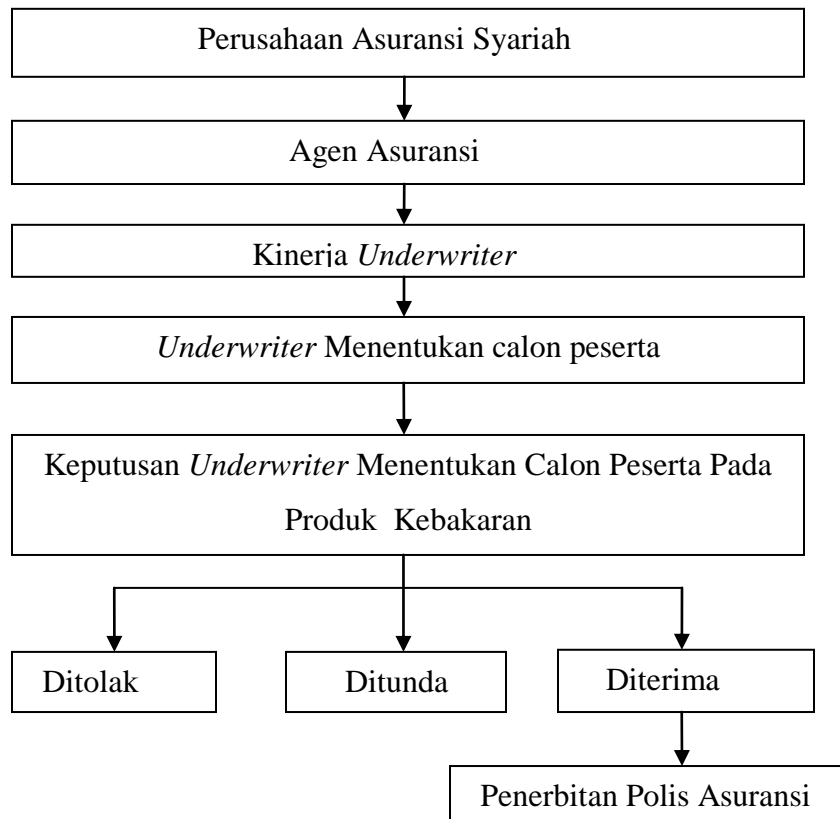
---

<sup>16</sup>Eva Syarieifah, “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Underwriter dalam Menyeleksi Risiko pada Produk Asuransi Kesehatan Kumpulan : Studi pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, 4.

<sup>17</sup>Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan ilustrasi*, 159.

<sup>18</sup>Andri Soemitra, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, 24.

## 2. Kerangka Pemikiran



## H. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif adalah deskriptif. Data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup>Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 3.

## 2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera muda 1967 yang berlokasi di Pertokoan Titan Arum Blok F Jl. Raya Serang, KM2, Serang 42117. Alasan utama penulis melakukan penelitian di perusahaan tersebut karena Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 merupakan salah satu perusahaan asuransi umum yang mempunyai produk asuransi kebakaran, dan penulis pernah magang di perusahaan tersebut. Adapun yang diteliti adalah analisis kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran.

## 3. Sumber Data

### a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi.<sup>20</sup> Data primer biasanya didapat dari subyek penelitian dengan cara

---

<sup>20</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), 29.

melakukan pengamatan, percobaan, atau wawancara.<sup>21</sup>

Data primer dari penelitian ini yang diperoleh langsung dari Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

b. Data sekunder

Pada penelitian ini, penulis melakukan riset kepustakaan (*library research*) adalah dilakukan mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi, dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.<sup>22</sup>

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini, penulisan pengumpulan data yang dibutuhkan dengan menggunakan beberapa teknik yaitu:

a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens

---

<sup>21</sup>V. Wiranto Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu 2012, 21).

<sup>22</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public dan Komunikasi*, 31.

sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.<sup>23</sup>

Dokumentasi dalam penelitian ini data-data dan profil Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data-data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.<sup>24</sup> Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi di Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

c. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Melaksanakan teknik wawancara berarti melakukan

---

<sup>23</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, 149.

<sup>24</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, 105

interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara dan terwawancara (*interviewee*) dengan maksud menghimpun informasi dari *interviewee*. *Interviewee* pada penelitian kualitatif adalah informan yang dari padanya pengetahuan dan pemahaman diperoleh.<sup>25</sup> Wawancara penulis diajukan kepada *Underwriter*, untuk mengetahui kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran di Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

## 5. Pedoman Penulisan

Teknik penulisan yang penulis dapatkan bersumber dari buku “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah” yang diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

---

<sup>25</sup>Djam’an Satori dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, 129.



## I. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai isi penelitian ini maka pembahasan dalam skripsi ini di bagi menjadi V Bab. Uraian sistematika pembahasan yang terkandung dalam masing-masing Bab disusun sebagai berikut:

Bab ke-satu. Pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka teori dan kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab ke-dua. Kajian Pustaka membahas mengenai kinerja yang terdiri dari pengertian kinerja, pengertian risiko, pengertian *underwriting* dan *underwriter*, Asuransi kebakaran dan macam-macam asuransi kebakaran.

Bab ke-tiga. Gambaran Umum Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, membahas mengenai gambaran umum Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967. Terdiri dari sejarah berdirinya Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera

Muda 1967, visi dan misi, falsafah dan nilai dasar, struktur permodalan, budaya perusahaan, kelompok usaha, dukungam reasuransi dan mitra asuransi, dewan pengawas syariah, stuktur organisasi dan produk asuransi umum syariah.

Bab Ke-empat. Pembahasan Dan Hasil Penelitian membahas mengenai kinerja *underwriter* dalam menentukan calon peserta pada produk asuransi kebakaran di Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Bab Ke-lima. Penutup membahas tentang kesimpulan dan saran yang penulis ajukan sehubungan dengan penelitian yang telah penulis lakukan.