

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Asuransi berasal mula dari masyarakat Babilonia 4000-3000 SM yang dikenal dengan perjanjian Hammurabi. Kemudian pada tahun 1668 M di Coffee House London berdirilah Lloyd of London sebagai cikal bakal asuransi konvensional. Sumber hukum asuransi adalah hukum positif, hukum alami, dan contoh yang ada sebelumnya sebagaimana kebudayaan.

Asuransi membawa misi ekonomi sekaligus sosial dengan adanya premi yang dibayarkan kepada perusahaan asuransi dengan jaminan adanya *transfer risk*, yaitu pengalihan (*transfer*) resiko dari tertanggung kepada penanggung. Asuransi sebagai mekanisme pemindahan resiko dimana individu atau bisnis memindahkan sebagian ketidakpastian sebagai imbalan pembayaran premi. Didefinisikan risiko di sini adalah ketidakpastian terjadi atau tidaknya suatu kerugian (*the uncertainty of loss*).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta:Penerbit Salemba Empat, 2011), 448

Perusahaan asuransi merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang bergerak dalam bidang jasa dan dapat dijadikan sebagai salah satu pilar perekonomian di Indonesia, karena perkembangan perusahaan asuransi dapat memberikan pengaruh pada kondisi dan pertumbuhan ekonomi baik dibidang perdagangan maupun jasa.

Kebutuhan akan jasa perasuransian makin dirasakan baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana financial dalam tata kehidupan rumah tangga baik dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti resiko kematian atau resiko atas harta benda yang dimiliki.<sup>2</sup>

Asuransi di Indonesia berawal pada masa penjajahan belanda, terkait dengan keberhasilan perusahaan dari negeri tersebut di sektir perkebunan dan perdagangan di Indonesia. Untuk memenuhi kebutuhan jaminan terhadap keberlangsungan usahanya, tentu di perlukan adanya asuransi. Perkembangan industri asuransi di Indonesia sempat vakum selama masa penjajahan Jepang.

Istilah asuransi dalam perkembangannya di Indonesia berasal dari kata Belanda *assurantie* yang kemudian menjadi

---

<sup>2</sup> Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 1

“asuransi” dalam bahasa Indonesia. Namun istilah *assuratie* itu sendiri sebenarnya bukanlah istilah asli bahasa Belanda akan tetapi, berasal dari bahasa Latin, yaitu *assecurare* yang berarti “meyakinkan orang”. Kata ini kemudian dikenal dalam bahasa Perancis sebagai *assurance*. Demikian pula istilah *assuradeur* yang berarti “penanggung” dan *geassureerde* yang berarti “tertanggung” keduanya berasal dari perbendaharaan bahasa Belanda. Sedangkan dalam bahasa Belanda istilah “pertanggungan” dapat diterjemahkan menjadi *insurance* dan *assurance*. Kedua istilah ini sebenarnya memiliki pengertian yang berbeda, *insurance* mengandung arti menanggung segala sesuatu yang mungkin terjadi. Sedangkan *assurance* berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi. Istilah *assurance* lebih lanjut dikaitkan dengan pertanggungan yang berkaitan dengan masalah jiwa seseorang.<sup>3</sup>

Sedangkan mengenai asuransi syariah, secara terminologi asuransi syariah adalah tentang tolong-menolong dan secara umum asuransi adalah sebagai salah satu cara untuk mengatasi terjadinya musibah dalam kehidupan, dimana manusia senantiasa dihadapkan pada kemungkinan bencana yang dapat menyebabkan hilangnya

---

<sup>3</sup> Andri Soemitra, M.A, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group, 2009), 243

atau berkurangnya nilai ekonomi seseorang baik terhadap diri sendiri, keluarga, atau perusahaan yang diakibatkan oleh meninggal dunia, kecelakaan, sakit dan usia tua.

Asuransi syariah (*ta'min, takaful atau tadhamun*) dalam Fatwa DSN MUI adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *Tabbaru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.<sup>4</sup>

Akad yang sesuai dengan syariah yang dimaksud adalah yang tidak mengandung *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba*, *zhulm* (penganiayaan), *risywah* (suap) barang haram dan maksiat.

Di dalam perusahaan ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan perusahaan itu sendiri, baik dari sisi internal perusahaan maupun eksternal perusahaan. Faktor-faktor tersebut, kedepannya di harapkan dapat bersinergi dalam rangka mencapai suatu pengembangan perusahaan hingga mencapai titik puncak tertentu sesuai dengan yang diharapkan oleh pemilik atau

---

<sup>4</sup> <http://www.asuransisyariah.asia/Pengertian-Asuransi-Syariah.html>, diakses pada tanggal 29 Agustus 2018, pukul 08.22 WIB

pengurus perusahaan. Secara Internal, terdapat beberapa unsur yang dapat dikategorikan sebagai motor bagi pengembangan suatu perusahaan. Namun, pengembangan perusahaan tidak hanya di pengaruhi faktor internal, melainkan juga faktor eksternal. Adapun faktor-faktor eksternal yang juga mendorong pengembangan perusahaan.

Dalam sebuah perusahaan terdapat faktor-faktor yang dapat mengembangkan perusahaan, faktor tersebut dapat di bagi menjadi 2 bagian besar yakni faktor internal (dalam) dan eksternal (luar), bagaimana cara mengelola perusahaan dari dalam dan dari luar perusahaan tersebut. Dalam hal ini seorang manajer atau pengelola harus lebih cermat dalam melihat dan memanfaatkan faktor-faktor tersebut agar dapat bersaing dengan perusahaan lain dan dapat mencapai visi dan misi perusahaan.

Setiap perusahaan pasti akan menghadapi masalah di masa yang akan datang, berikut contoh studi kasus yang terjadi di AJS Bumiputera 1912 cabang serang, dalam tahap awal SPAJ calon peserta asuransi di minta untuk memberikan data yang sesuai dengan data dari tertanggung, untuk menganalisis resiko yang mungkin timbul di hari yang akan datang, dalam proses pengambilan data

dari calon peserta ada beberapa kasus yang terjadi, yakni calon peserta asuransi memberikan data yang tidak sesuai, biasanya mengenai riwayat penyakit diri sendiri atau keluarga, dan saat terjadi sakit parah yang di derita dan si tertanggung meminta klaim atas penyakitnya hal ini dapat menghambat perkembangan perusahaan, dan biasanya dilakukan medical cek-up untuk memastikan klaim agar tidak terjadi kesalahan.

Setiap perusahaan Asuransi membutuhkan pemasukan yang utamanya dari peserta Asuransi, dalam hal ini terdapat kasus yang dimana para calon peserta Asuransi beranggapan negatif tentang Asuransi, dikarenakan mereka belum sepenuhnya mengetahui tentang Asuransi, dan penyebab lain adanya investasi bodong, yang membuat masyarakat belum bisa membuka diri untuk berinvestasi, hal ini adalah tugas agen Asuransi pemasaran, yang mana mereka mengedukasi supaya dapat membedakan lembaga legal berinvestasi dan yang ilegal, agar tidak terjebak dalam investasi yang salah dan menimbulkan kerugian bagi masyarakat dan perusahaan investasi terutama perusahaan Asuransi.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Wawancara, Ade Jaya Sutisna, direktur PT AJS Bumiputra 1912 Cabang Serang, pada tanggal 29 Agustus 2018, pukul 10.20 WIB

Dari pemaparan latar belakang tersebut diatas, penulis merasa tertarik untuk membahas, mengkaji dan meneliti dalam sebuah skripsi dengan judul skripsi: **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perkembangan Perusahaan Asuransi Di PT. AJS Bumiputra 1912 Kantor Cabang Serang.**

## **B. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini hanya membahas tentang Faktor-faktor Internal (Pemasaran, Agen, Produk) dan juga Faktor Eksternal (Pasar) Perusahaan Asuransi yang dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan PT. AJS Bumiputera 1912 cabang Serang.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana faktor-faktor internal dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan PT. AJS Bumiputera 1912 cabang Serang ?
2. Bagaimana faktor eksternal dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan PT. AJS Bumiputera 1912 cabang Serang ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Bagaimana faktor-faktor internal dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan PT. AJS Bumiputera 1912 cabang Serang.
2. Untuk mengetahui Bagaimana faktor-faktor eksternal dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan PT. AJS Bumiputera 1912 cabang Serang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan penulis untuk mengimplementasikan ilmu perkuliahan yang selama 4 tahun ini telah di pelajari. Penelitian ini juga untuk mengetahui Faktor Internal Perusahaan dan Faktor Eksternal Perusahaan apa saja yang dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menambah koleksi perpustakaan dalam bidang Asuransi Syariah dan dapat di jadikan salah satu bahan Referensi bagi peneliti berikutnya yang berbasis Asuransi

Syariah. Penelitian ini juga dapat di jadikan bahan bacaan untuk menambah ilmu di dalam bidang Asuransi syariah.

### 3. Bagi Peserta Asuransi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi calon Peserta Asuransi untuk memilih perusahaan yang berkomitmen dan dapat melayani peserta Asuransi dengan baik, dan di harapkan calon peserta asuransi dapat memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya.

### 4. Bagi Praktisi Lembaga Keuangan

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat khususnya kepada Praktisi Asuransi Syariah serta lembaga-lembaga keuangan lainnya atau pihak yang terkait di dalamnya mengenai penjelasan tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan perusahaan PT. AJS Bumiputera 1912 cabang Serang

## **F. Kerangka Pemikiran**

Menurut Rejda (2003), potensi pasar usaha perasuransian dikelompokkan dalam dua kategori, meliputi segmen individu (*home Owners*) dan segmen institusi (*commercial*).<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Mulyadi Nitisusantro, *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 101

Menurut Ketut Sendra, berkembangnya perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh para agen asuransi artinya tidak ada agen, maka tidak ada polis asuransi, agen asuransi dapat disebut sebagai ujung tombak pemasaran asuransi.<sup>7</sup>

Menurut William J. Stanton Pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditunjukkan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.<sup>8</sup>

### **G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Taufiqur Rachman. Dengan judul “ Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pengembangan usaha untuk peningkatan pendapatan (studi kasus UKM pada “Kebab Ger-Burger” di kota Bangkalan)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan (kondisi internal), serta peluang dan ancaman (kondisi eksternal) terhadap pengembangan usaha Kebab Ger-Berger, dan memformulasikan langkah yang tepat untuk

---

<sup>7</sup> Ketut Sendra, *Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa*, (Jakarta: PPM, 2004), 118.

<sup>8</sup> Basu swastha, Ibnu Sukotjo, *Pengantar Bisnis Modern*, (Yogyakarta: Liberly, 2007), 178

pengembangan usaha dalam rangka peningkatan pendapatan Kebab Ger-Berger di Bangkalan.

Perbedaannya: Penelitian terdahulu memiliki cangkupan yang relatif lebih kecil dalam manajemen usaha, sedangkan penelitian ini memiliki cangkupan yang lebih besar dalam manajemen usaha, penelitian ini pula di lakukan pada perusahaan PT. Bumi Putra cabang Serang sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di UKM “Kebab Ger-Burger” di kota Bangkalan.

Winnie Rahmawati. Dengan judul “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non-muslim dalam membeli produk asuransi jiwa syariah (studi pada AJB Bumiputera 1912 divisi syariah, cabang Margonda)” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ke empat faktor (variabel) yang terdapat satu variabel yang mempunyai pengaruh kuat diantara variabel lainnya.

## **H. Metodologi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut :

### **1. Sumber data dan Metode Penelitian**

#### **a. Data Primer**

Data Primer adalah sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber aslinya, dapat

diperoleh dengan cara wawancara, maupun hasil observasi dari suatu objek, dalam hal ini peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan nasabah maupun karyawan Asuransi di PT. AJS Bumiputera 1912 cabang Serang.

b. Metode Kualitatif

Metode kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam suatu situasi sosial yang kompleks, penuh makna. Selain itu metode kualitatif juga cocok digunakan untuk mengkonstruksi fenomena sosial yang rumit, menemukan hipotesis dan teori.<sup>9</sup>

c. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data secara tidak langsung ditunjukkan kepada subjek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian, data ini dapat berupa data-data tertulis di PT. AJS Bumiputera 1912 cabang Serang dapat berupa modul, majalah maupun data lainnya yang di anggap dapat memberikan informasi yang valid dengan skripsi ini.

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D* (Bandung:Alfabeta CV, 2014) 64

## 2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data atau alat yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Interview disebut juga dengan wawancara untuk memperoleh informasi.
- b. Dokumentasi.

### **I. Sistematika Pembahasan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai isi penelitian ini maka pembahasan dalam skripsi ini dibagi menjadi lima bab. Uraian sistematika pembahasan yang terkandung dalam masing-masing bab disusun sebagai berikut:

Bab I, merupakan bab pendahuluan yang berfungsi sebagai pengantar informasi penelitian yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu yang relevan, metodologi penelitian, sistematika penulisan.

Bab II, berisi tentang landasan teoritis yang terdiri dari asuransi secara umum, pengertian asuransi, tujuan asuransi, , pengertian pemasaran, tujuan pemasar, fungsi pemasaran, , pengertian strategi, tujuan strategi, fungsi strategi.

Bab III, berisi tentang kondisi objektif PT PT. AJS Bumi Putra 1912 Cabang Serang, visi dan misi, stuktur organisasi dan produk.

Bab IV, hasil penelitian dan pembahasan, bagaimana faktor internal yang dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan PT. Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Serang, bagaimana faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan PT. Asuransi Jiwa Bumi Putra cabang Serang.

Bab V, penutup pada bab ini berisi tentang simpulan dan saran-saran berdasarkan hasil penelitian.