

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Sistem Operasional dan Prinsip-prinsip Asuransi Syariah pada PT.AJS Bumiputera Cabang Serang

1. Sistem Operasional PT. AJS Bumiputera Cabang Serang

PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJS) Bumiputera. Bumiputera sebagai salah satu perusahaan asuransi tertua di Indonesia memberikan kemudahan pelayanan kepada para pemegang polisnya. Jika selama ini pelayanan pembayaran klaim kepada pemegang polis masih menggunakan system Branch Office System atau pelayanan yang dipusatkan di masing-masing kantor cabang, sekarang sistem yang di gunakan dalam pembayaran klaim pemegang polis adalah menggunakan *General Agency System* atau lebih di kenal dengan sistem agen umum.merupakan salah satu asuransi yang memiliki banyak cabang. Begitu pula dengan PT

AJB Bumi Putera Cabang Serang yang terletak di Jl. Veteran No. 11 Serang-Banten. Sistem operasional yang digunakan pada awalnya adalah menggunakan *Brand Office System* (BOS) yaitu sistem operasional yang masih menggunakan kewenangan kepala cabang. Jadi, kepala cabang memiliki tanggung jawab penuh terhadap pembinaan wakalah dan pengawasan keuangan. Status kepala cabang disini adalah sebagai pegawai organik.

Namun, saat ini PT AJB Bumi Putera Cabang serang sudah mengganti sistemnya menjadi *General Agency System* (GAS). Sistem ini merupakan sistem di mana yang bertanggung jawab bukan lagi kepala cabangnya. Untuk bagian operasional marketing pemasaran yang bertanggungjawab adalah agensi direktur. Sedangkan untuk bagian keuangan yang bertanggungjawab adalah Kepala Unit Administrasi Keuangan (KUAK).

Dalam segi produk baik itu BOS ataupun GAS tidak ada perbedaannya. Yang membedakan antara BOS dan GAS hanya dalam segi pemberian upah. Untuk BOS pemberian langsung dari pusat berupa gaji pokok. Sedangkan GAS upahnya berupa bonus. Sistem GAS membuka peluang besar kepada mitra yang memiliki kemauan yang besar sehingga banyak sedikitnya pendapatan tergantung seberapa banyaknya agen mendapatkan nasabah.

Selain keuntungan berupa upah yang didapat, agen yang memiliki kemauan yang tinggi dan semangat yang besar dalam mengumpulkan nasabah memiliki peluang besar untuk meningkatkan karirnya. Ada syarat yang harus dicapai oleh agen agar mampu menaikkan jabatannya. Yang pertama, untuk menjadi Agen Supervisor harus mampu merekrut 6 wakalah selama 3 bulan dan harus mencapai target yang telah ditentukan misalnya harus mencapai target penjualan (surat

permintaan), jumlah premi yang masuk. Untuk menjadi Agensi Manager harus merekrut 3 supervisor. Dan yang terakhir, untuk menjadi Agensi Direktur harus memiliki 3 Agensi Manager. Semakin tinggi karir yang diperoleh, maka semakin besar juga bonus yang didapatkannya.

PT. AJS Bumi Putera Cabang Serang memang sudah menerapkan *General Agency System* sejak Januari 2018, namun belum sepenuhnya sistem tersebut beralih ke GAS karena seperti yang telah dipaparkan oleh Ade Jaya Sutisna sebagai Kepala Cabang yang masih menerima upah dari pusat, belum menerapkan sistem bonus.

2. Prinsip-prinsip Oprasional Asuransi Syariah pada PT. AJB Bumiputera Cabang Serang

Prinsip-prinsip yang diterapkan dalam asuransi syariah tidak luput dari Alquran dan Hadist. Adapun ayat-ayat Alquran serta Hadist yang dijadikan prinsip tersebut yaitu:

a. Prinsip Bermuamalah (QS. Al Maidah Ayat 1)

Berbicara prinsip muamalah tidak terlepas dari jejak nabi Muhamad SAW, reputasi beliau dalam berdagang sangat dikenal disemua kalangan adil,jujur, bahan beliau menetapkan prinsip-prinsip yang mendasar. Kejujuran,keadilan, dan konsistensi yang di pegang teguh dalam transaksi-transaksi perdagangan telah menjadi teladan abadi dalam segala jenis masalah muamalah.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ اٰۤحَلَّتْ لَكُمْ بِهِيْمَةٍ
 اَلَّا تَعْمُرُوْا اِلَّا مَا يَتَّبِعُ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّى الصَّيْدِ وَاَنْتُمْ حُرْمٌ
 اِنَّ اللّٰهَ تَحْكُمُ مَا يُرِيْدُ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.¹

¹ Departemen Agama RI (Semarang: Toha Putra, 1989), h.152

- b. Mempersiapkan Hari Depan (QS. Al Hasyr ayat 18)

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا
 قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.*²

- c. Berserah Diri dan Ikhtiar (QS Al Baqarah ayat 284)

Dalam prinsip ini bahwa sanya kepunyaan allah segalanya apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. Jika kamu melahirkan apa yang ada di hatimu atau kamu yg menyembunyikannya, niscaya Allah akan membuat perhitungan dengan kamu dan perbuatanmu maka itu Allah mengampuni siapa saja yang di kehendaknya dan Allah maha segala sesuatu.

² Departemen Agama RI (Semarang: Toha Putra, 1989), h.1075

لِلَّهِ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ وَإِنْ تُبَدُّوا مَا
 فِي أَنْفُسِكُمْ أَوْ تُخَفُّوهُ يَحَاسِبْكُمْ بِهِ اللَّهُ فَيَغْفِرُ
 لِمَنْ يَشَاءُ وَيُعَذِّبُ مَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ عَلَىٰ كُلِّ
 شَيْءٍ قَدِيرٌ

Artinya: Kepunyaan Allah-lah segala apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. Dan jika kamu melahirkan apa yang ada di dalam hatimu atau kamu menyembunyikan, niscaya Allah akan membuat perhitungan dengan kamu tentang perbuatanmu itu. Maka Allah mengampuni siapa yang dikehendaki-Nya dan menyiksa siapa yang dikehendaki-Nya; dan Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.³

“Tidak ada sesuatu musibahpun yang menimpa seseorang kecuali dengan izin Allah; Dan barangsiapa yang beriman kepada Allah, niscaya Dia akan memberi petunjuk kepada hatinya. Dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.” (QS. At Taghabun ayat 11)⁴

³ Departemen Agama RI (Semarang: Toha Putra, 1989), h. 68

⁴ Departemen Agama RI, ... h. 1102

d. Prinsip Tolong Menolong (QS. Al Maidah ayat 2)

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعَدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

*Artinya : Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*⁵

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.” (QS Al Baqarah ayat 185)⁶

Adapun hadist yang membahas tentang tolong-menolong yaitu:

“tolonglah saudaramu yang berbuat dzalim dan yang didzalimi” (HR. Bukhari 2443)⁷

"Satu muslim dengan muslim lainnya tidak boleh saling mendhalimi, membiarkan tidak menolongnya, tidak boleh menghina, yang namanya takwa letaknya disini –Beliau mengisyaratkan kearah dada sebanyak tiga kali- cukup bagi seseorang dikatakan melakukan kejelekan bila sampai menghina saudaranya muslim, tiap muslim dengan muslim

⁵ Departemen Agama RI,... h.158

⁶ Departemen Agama RI (Semarang: Toha Putra, 1989), h.42

⁷ Syaikh Amin bin Abdullah asy-Syaqawi, (Islam House: 2013), h.6

lainnya haram baginya, darah, harta dan kehormatannya". HR Muslim no: 2564.⁸

- e. Perintah Allah SWT untuk saling melindungi dalam keadaan susah

“Yang telah memberi makan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari ketakutan” (QS Al Quraisy ayat 4)⁹

Dalam ayat tersebut telah dijelaskan bahwa kita sebagai manusia harus peka terhadap keadaan lingkungan disekitar kita. Dalam asuransi syariah juga diajarkan agar kita peduli dengan keadaan sosial disekitar kita. Dengan berasuransi yang berlandaskan syariah, kita bukan hanya memikirkan kepentingan diri sendiri, tapi juga membantu orang lain.

Dan (ingatlah), ketika Ibrahim berdoa: "Ya Tuhanku, jadikanlah negeri ini, negeri yang aman sentosa, dan berikanlah rezeki dari buah-buahan kepada

⁸ Syaikh Amin bin Abdullah asy-Syaqawi..., h.7

⁹ Departemen Agama RI (Semarang: Toha Putra, 1989), h. 27

penduduknya yang beriman diantara mereka kepada Allah dan hari kemudian. Allah berfirman: "Dan kepada orang yang kafirpun Aku beri kesenangan sementara, kemudian Aku paksa ia menjalani siksa neraka dan itulah seburuk-buruk tempat kembali" (QS Al Baqarah Ayat 126)¹⁰

Dalam ayat tersebut telah ditegaskan bahwa orang yang rela menafkahkan hartanya akan dibalas oleh Allah SWT dengan melipatgandakan pahalanya. Sebuah anjuran normative untuk saling membantu dan melakukan kegiatan sosial yang diridhai oleh Allah SWT.

f. Hadits Tentang Perumpamaan Orang Mukmin

“Perumpamaan orang-orang mukmin dalam hal kasih sayang bagaikan satu tubuh, apabila satu anggota badan merintih kesakitan maka seujur badan akan merasakan panas dan demam” (HR. Muslim no. 2586).

¹⁰ Departemen Agama RI (Semarang: Toha Putra, 1989), h.27

Asuransi yang bersifat sosial adalah semacam program asuransi atau jaminan sosial yang diselenggarakan dengan tujuan untuk memberikan perlindungan dasar bagi kesejahteraan masyarakat. Asuransi ini biasanya didasarkan pada ide saling menanggung atau solidaritas sosial. Asuransi seperti ini pada umumnya dipandang boleh dan halal oleh ulama, karena prinsipnya sama dengan sumbangan (*tabarru'*), gotong royong, dan saling membantu dalam kebajikan.

g. Saling Bertanggungjawab

"Seorang mukmin dengan mukmin yang lain (dalam suatu masyarakat) seperti sebuah bangunan di mana tiap-tiap bagian dalam bangunan itu mengukuhkan bagian-bagian yang lain"(HR. Bukhari dan Muslim).¹¹

Rasa tanggung jawab terhadap sesama merupakan kewajiban setiap muslim. Rasa tanggung jawab ini tentu

¹¹ Syaikh Amin bin Abdullah asy Syakawi, *Ukhuwah Islamiyah*, (Islam House: 2013), h.8

lahir dari sifat saling menyayangi, mencintai, saling membantu dan merasa mementingkan kebersamaan untuk mendapatkan kemakmuran bersama dalam mewujudkan masyarakat yang beriman, takwa dan harmonis. Dengan prinsip ini, maka asuransi syariah merealisasikan perintah Allah SWT dalam Alquran dan Rasulullah SAW dalam Sunnah tentang kewajiban untuk tidak memerhatikan kepentingan diri sendiri semata tetapi juga mesti mementingkan orang lain atau masyarakat.

B. Pelaksanaan Marketing PT. AJS Bumiputera Cabang Serang

Pelaksanaan marketing PT. AJS Bumi Putera Cabang Serang sebenarnya tergantung bagaimana strategi yang di pilih oleh agensi direktur. Jadi agensi direktur sangat berperan dalam keberhasilan memperoleh nasabah yang di dapatkan. Adapun beberapa cara yang bias dilakunanya diantaranya :

1. Pelaksanaan Dengan Cara Bersilaturahmi.

Islam adalah agama yang mengajarkan umatnya untuk senantiasa menjalin silaturahmi. Dengan menjalin silaturahmi secara tidak langsung seorang wakalah telah menunjukkan bahwa PT AJS Bumi putra Syariah merupakan perusahaan yang melandaskan syariah. Selain itu terdapat banyak keutamaan dalam menjalin silaturahmi, salah satunya bertambahnya umur dan bertambahnya rezeki. Seperti yang di riwayatkan dalam sebuah Hadist yaitu

dari Abu Hurairah berkata : Aku mendengar dari Rosulullah bersabda “ Barang siapa yang senang diluaskan rezekinya dan dipanjangkan umurnya maka hendaklah ia menyambung hubungan silaturahmi.

Di dalam ayat Al- Qur'an Muhammad ayat 22 :

فَهَلْ عَسَيْتُمْ إِنْ تَوَلَّيْتُمْ أَنْ تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ وَتُقَطِّعُوا

أَرْحَامِكُمْ ﴿٢٢﴾

Artinya : “Maka apakah kiranya jika kamu berkuasa kamu akan membuat kerusakan di muka bumi dan memutuskann kekeluargaan.(Muhammad ayat 22)

2. Dilakukan Dengan Niat Untuk Berdakwah.

Dakwah adalah kegiatan menyeru, mengajak dan memanggil orang beriman kepada Allah SWT sesuai dengan aqidah, syariat dan akhlak Islam. Telah di paparkan sebelumnya bahwa PT. AJS Bumi Putera merupakan salah satu perusahaan Asuransi Syariah yang menggunakan konsep piqih Muamalah dilandaskan pada Alquran dan Hadist. Telah dijelaskan juga sebelumnya bahwa PT. AJS BumiPutera menerapkan prinsip-prinsip yang semuanya berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist.

Namun, saat ini perusahaan asuransi syariah yang masih menggunakan konsep konvensional. Hal ini yang membuat masyarakat berpikir bahwa baik syariah dan konvensional sama saja. Padahal jelas diantara keduanya terdapat perbedaan salah satunya adalah *Sharing Risk* atau saling membantu.

Allah senantiasa menolong hambanya selagi hamba itu menolong saudaranya. (HR. Ahmad dan Abu Daud).

Dan ayat Al- Qur'an surat Yasin 20-21

وَجَاءَ مِنْ أَقْصَا الْمَدِينَةِ رَجُلٌ يَسْعَىٰ قَالَ يَا قَوْمِ اتَّبِعُوا

الْمُرْسَلِينَ ﴿٢٠﴾

اتَّبِعُوا مَنْ لَا يَسْئَلُكُمْ أَجْرًا وَهُمْ مُهْتَدُونَ ﴿٢١﴾

Artinya : Dan datanglah seorang laki-laki dari ujung kota dengan bersegera, ia berkata: “Hai kaumku ikutilah utusan-utusan itu, ikutilah orang yang tidak meminta uph (balasan) kepadamu; dan mereka adalah orang-orang yang mendapat petunjuk”. (Yasin : 20-21)

Berbeda dengan perusahaan asuransi konvensional, sistem yang digunakannya adalah **Transfer Risk** atau memindahkan resiko. Hal tersebut tentu ada salah satu pihak yang di rugikan sedangkan dalam berbisnis, apabila ada salah satu yang di rugikan oleh bisnis tersebut hukumnya haram.

Prinsip utama asuransi jiwa syariah adalah tidak ada pihak (nasabah, perusahaan asuransi dan pihak lainnya) yang dirugikan. Nasabah menyetorkan sejumlah dana yang dikenal dengan dana tabarru'. Dana tabarru' berarti sumbangan atau donasi. Peserta wajib

mengikhlaskan sumbangan ketika peserta lain mengalami nasabah.

Contoh ada seorang peserta meninggal dunia dalam masa perjanjian. Ahli waris akan mendapatkan dana santuanan dari dana tabarru' dengan jumlah yang telah disepakati dari awal. Jika peserta berumur panjang hingga perjanjian habis, maka mereka akan mendapatkan bagi hasil yang telah disepakati dari awal.

Perusahaan asruansi jiwa syariah bertugas untuk mengelola dana tabarru' tersebut mendapat persetujuan dari seluruh peserta. Persetujuan dari peserta menjadi syarat dalam pengelolaan, termasuk investasi berbasis syariah.