

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Ruang Lingkup Asuransi Syariah

1. Pengertian Asuransi

Asuransi telah berkembang menjadi suatu bidang usaha atau bisnis yang menarik dan mempunyai peranan yang tidak kecil dalam kehidupan ekonomi maupun dalam pembangunan ekonomi.

Asuransi merupakan suatu perjanjian antara tertanggung atau nasabah dengan penanggung atau perusahaan asuransi. Pihak pertanggung bersedial menanggung sejumlah kerugian yang mungkin timbul dimasa yang akan datang setelah tertanggung menyepakati pembayaran uang yang disebut premi.

Dari segi bahasa asuransi, asuransi berasal dari bahasa inggris *Insurance* dan bahasa belanda *Verzekering* atau *Asurantie* yang berarti pertanggung atau penjaminan.¹ Menurut pasal 246 kitab Undang-undang hukum dagang (KUHD) Republik Indonesia, Asuransi adalah suatu perjanjian

¹ Hendi Suhendi dan K Yusuf, *Asuransi Takaful Dari Teoretis ke peraktis*, (Bandung; Mimbar Pustaka, 2005),hal. 1.

dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa tidak tentu.²

Wirjono Prodjodikoro dalam Hukum Asuransi di Indonesia memaknai asuransi sebagai: “suatu persetujuan dimana pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin, untuk menerima sejumlah uang premi sebagai penggantian kerugian, yang mungkin akan diderita oleh yang dijamin, karena akibat dari suatu peristiwa yang belum .³

Sedangkan ruang lingkup usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi, memberikan perlindungan kepada anggotamasyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti.⁴

² Nisrina Muthohari, *Panduan Praktis Membeli dan Menjual Asuransi*. (Yogyakarta; Buku Pintar, 2012), hal. 7.

³ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Asuransi di Indonesia* (Jakarta: Intermasa, 1987), hal. 1.

⁴ Muhamad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General) konsep dan system oprasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), hal. 26

2. Pengertian Asuransi Syariah

Dalam bahasa arab, asuransi disebut “At ta ‘min” yang bermakna memberikan perlindungan, ketenangan, rasa aman, serta bebas dari rasa takut.⁵ Menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan dana *tabarru*, (kebajikan), serta memberikan pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah.⁶

Adanya asuransi syariah menjadi sebuah solusi untuk menjawab kebutuhan kaum muslim akan pentingnya perencanaan masa depan. Dalam hal ini asuransi syariah mencakup sebuah transaksi bisnis yang halal dengan akad-akad bebas dari unsur maisir, gharar, riba.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian juga tidak ketinggalan mengatur definisi asuransi

⁵ KHoiril Anwar, *Asuransi Syariah Halal dan Maslahat* (solo; Tiga Serangkai, 2007), 19.

⁶ Tri Hendri dan Conny Tjandr Rahardja, *Bank Dan institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia*, (Yogyakarta; UPP STIM YKPN, 2014), hal. 290.

syariah yang diatur dalam pasal 1 butir (2) yang berbunyi sebagai berikut:

Asuransi syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan Asuransi Syariah dan pemegang polis dan perjanjian diantara para pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara:

- a. Memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.⁷

System yang dijalankan dalam Asuransi Syariah ini didasarkan atas asas saling menolong dalam kebaikan dengan cara mengeluarkan dana *tabarru'* atau dana *ibadah*,

⁷ Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi* (Depok: PT.RajaGrafindo Persada,2017), hal. 294.

sumbangan dan derma yang ditunjukkan untuk menanggung resiko.⁸

3. Perbedaan asuransi Syariah dan Konvensional

Perbedaan mendasar asuransi syariah konvensional dan asuransi syariah adalah sebagai berikut:⁹

No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
1	Konsep	Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung	Sekumpulan orang yang saling membantu, saling menjamin dan berkerjasama dengan cara masing-masing mengeluarkan dana tabarru'
2	Asal Usul	Dari masyarakat Babilonia 3000-4000 SM yang dikenal dengan perjanjian	Jauh sebelum islam datang kemudian disahkan oleh Rasulullah menjadi hukum

⁸ Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah asuransi Konvensional* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006), hal. 5.

⁹ Muhamad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*, 326-328

No	Prinsip	Asurnsi Konvensional	Asuransi Syariah
		Hammurabi. Dan tahun 1668 M di <i>Coffe Hause London</i> berdirilah <i>Lloyd of London</i> sebagai cikal bakal asuransi konvensional	Islam, mbakal telah tertuang dalam konstitusi pertama di dunia. (konstitusi madinah) yang dibuat langsung oleh Rasulullah
3	Sumber Hukum	Bersumber dari pikiran manusia dan kebudayaan. Berdasarkan <i>hukum positif</i> , hukum alami, dan contoh sebelumnya	Bersumber dari wahyu ilahi, Sumber hukum dan Syariah Islam adalah <i>Al-Qur'an</i> , Sunah atau kebiasaan Rasul, <i>Ijma'</i> ,
			Fatwa Sahabat, <i>Qiyas</i> , <i>Istihsan</i> , <i>Urf'</i> tradisi Dan <i>Mashilamursalah</i>
4	"maghrib" (maisir, gharar, riba)	Tidak selaras dengan syariah Islam karena adanya <i>maisir</i> , <i>gharar</i> , <i>riba</i> hal yang diharamkan dalam muamalah	Bersih dari adanya peraktek <i>gharar</i> , <i>maisir</i> , <i>riba</i>

No	Prinsip	Asurnsi Konvensional	Asuransi Syariah
5	DPS (Dewan Pengawas Syariah)	Tidak ada, sehingga dalam perakteknya bertentangan dengan <i>kaidah-kaidah syariah</i>	Ada, yang berfungsi untuk mengawasi pelaksanaan oprasional perusahaan agar terbebas dari peraktek-peraktek muamalah yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah
6	Akad	Akad jual beli (akad <i>mu'awadhah</i> , akad <i>idz'aan</i> , akad <i>gharar</i> , dan akad <i>mulzim</i>)	Akad <i>tabarru'</i> dan akad <i>ijarah</i> (<i>mudharabah</i> , <i>wakalah</i> , <i>syirkah</i> , dan sebagainya)
7	Jamina/ <i>risk</i> (<i>riskio</i>)	<i>Transfer of risk</i> , dimana terjadi transfer risiko dari tertanggung kepada penanggung	<i>Sharing of risk</i> , dimana terjadi proses saling menanggung antara satu peserta dengan peserta lainnya (<i>ta'awun</i>)
8	Pengelolaan dana	Tidak ada pemisahan dana yang berakibat pada terjadinya dana hangus (untuk produk <i>saving life</i>)	Pada produk-produk <i>saving (life)</i> terjadi pemisahan dana, yaitu dana <i>tabarru'</i> derma dan

No	Prinsip	Asurnsi Konvensional	Asuransi Syariah
			dana peserta, sehingga tidak mengenal dana hangus, sedangkan untuk <i>terminsurance (life)</i> dan <i>general insurance</i> semua bersifat <i>tabarru'</i>
9	Investasi	Bebas melakukan investasi dalam batas-batas ketentuan perundang-undangan, dan tidak terbatas pada halal dan haramnya objek sistem asuransi yang digunakan	Dapat melakukan investasi sesuai ketentuan perundang-undangan, sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah islam. Bebas dari <i>riba</i> dan tempat-tempat investasi Yang terlarang
10	Kepemilikan dana	Dana yang terkumpul dari premi peserta seluruhnya menjadi milik perusahaan. Perusahaan bebas	Dana yang terkumpul dari peserta dalam bentuk iuran atau kontribusi merupakan milik peserta (<i>shohibul</i>

No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
		menggunakan dan menginvestasikan kemana saja	<i>mal</i>) asuransi syariah sebagai pemegang amanah (<i>mudharib</i>) dalam mengelola dana tersebut.
11	Unsur Premi	Unsur premi terdiri dari tabel mortalita (<i>mortality table</i>), bunga (<i>interest</i>), biaya-biaya asuransi (<i>cost of insurance</i>)	Iuran atau kontribusi terdiri dari unsur <i>tabarru'</i> dan tabungan (yang tidak mengandung unsur riba). <i>Tabarru'</i> juga dihitung dari tabel mortalita, tetapi tanpa perhitungan bunga dan teknik
12	<i>Loading</i>	<i>Loading</i> pada asuransi konvensional cukup besar terutama diperuntukkan untuk komisi agen, bisa	Pada sebagian asuransi konvensional, <i>loading</i> (komisi agen) tidak dibebankan kepada peserta
		menyerap premi tahunan pertama kedua. Karena itu, nilai tunai pada tahun pertama dan kedua	tapi dari dana pemegang saham. Tapi sebagian lainnya mengambil dari sekitar 20-30 persen saja

No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
		biasanya belum ada (masih hangus)	dari premi tahun pertama. Dengan demikian, nilai tunai tahun pertama sudah terbentuk
13	Sumber	Sumber biaya klaim adalah dari rekening perusahaan, sebagai konsekuensi penanggung terhadap tertanggung. Murni bisnis dan tidak ada nuansa spiritual	Sumber pembayaran klaim diperoleh dari rekening tabarru' dimana peserta saling menanggung jika salah satu peserta mendapat musibah, maka peserta lainnya ikut menanggung bersama risiko tersebut
14	Keuntungan (profit)	Keuntungan yang diperoleh dari surplus underwriting, komisi reasuransi, dan hasil investasi seluruhnya adalah keuntungan perusahaan	Profit yang diperoleh dari surplus underwriting, komisi reasuransi dan hasil investasi, bukan seluruhnya menjadi milik perusahaan, tetapi dilakukan bagi hasil (mudharabah) dengan peserta

No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
15	Misi dan visi	Secara garis besar misi utama dari asuransi konvensional adalah misi ekonomi dan misi sosial	Misi asuransi syariah adalah misi aqidah, misi ibadah (<i>ta'awun</i>), misi ekonomi (<i>iqtishodi</i>) dan misi pemberdayaan umat

4. Dasar Hukum Asuransi Syariah

Apabila kita lihat dan pelajari tidak ada stupun ayat dalam Al-Qur'an yang menyebutkan dengan jelas tentang Asuransi Syariah. Namun demikian, ada 3 landasan dasar hukum Asuransi Syariah yaitu:

a. Al-Qur'an

Ayat Al-Qur'an yang mempunyai nilai praktik asuransi, antara lain:

1) Perintah Allah SWT untuk saling tolong menolong dan bekerjasama

a) Surah Al-Maidah (5): 2

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya (Q.S. Al-Maidah: 2).*¹⁰

2) Perintah untuk selalu bertawakal dan berusha

a. Surat At-Taghabun (64): 11¹¹

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ

"tidak ada suatu musibah pun menimpa seseorang kecuali dengan izin Allah". (Q.S. At-Taghabun:11)

3) Perintah untuk mempersiapkan hari esok

a) Surat Al-Hasyr (59): 18

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَتَنْظُرُوا نَفْسَ مَا

قَدَّمْتُمْ لِعَدِّهِ وَأَتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

*"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 mengetahui apa yang kamu kerjakan". (Q.S. Al-Hasyr :2)*¹²

¹⁰ Tim Penerjemah Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I, Al-Qur'an Dan Terjemahnya, (Jakarta: Bintang Indonesia 2012)

¹¹ Tim Penerjemah Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I, Al-Qur'an Dan Terjemahnya, (Jakarta: Bintang Indonesia 2012)

¹² Tim Penerjemah Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I, Al-Qur'an Dan Terjemahnya, (Jakarta: Bintang Indonesia 2012)

b) Sunah Nabi SAW

1) Hadits tentang menghilangkan kesulitan orang lain

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: (مَنْ نَفَسَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَيَّ مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيَّ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرْتُ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ فِي عَوْنِ أَحِيهِ) أَخْرَجَهُ مُسْلِمٌ (رواه و مسلم)

Dari Abu Hurairah RA, dia berkata: Rasulullah SAW bersabda, “siapa yang menghilangkan salah satu kesusahan seorang muslim dari kesusahan-kesusahannya didunia, niscaya Allah ta’ala akan menghilangkan satu kesusahannya dari kesusahan-kesusahannya diakhirat. Dan siapa yang memudahkan urusan seseorang yang pailit (terlilit utang), niscaya Allah akan memudahkan urusan-urusannya didunia dan diakhirat. Dan siapa yang menutupi kesalahan seorang muslim, niscaya Allah akan akan menutup kesalahan-kesalahannya didunia dan diakhirat. Dan Allah akan senantiasa menolong seorang hamba selama hamba tersebut senantiasa menolong saudaranya.” (HR. Muslim).¹³

Dalam praktik asuransi syariah kita diajarkan untuk saling tolong menolong antara peserta asuransi dengan konsepnya Sharing Risk.

2) Hadist tentang anjuran meninggalkan harta untuk ahli waris

¹³ Abdullah Bin Abdurahman, Syarah Bulughul Maram (jakarta: Pustaka Azzam,2014), hal. 410-411

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ عَلَى بْنُ حَمْدٍ - وَهُوَ التَّرْسِيُّ - حَدَّثَنَا وَ هَيْبٌ
عَنِ ابْنِ طَاوُسٍ عَنْ أَبِي بَيْتَةَ عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ
صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : أَلْحِقُوا الْفَرَا تُضَ بِأَهْلِهَا فَهِيَ بَقِي
فَهُوَ لِأَوْلَى رِخْلٍ ذَكَرٍ

*Abdul A'la bin Ahmad – ia adalah An-Nasri menceritakan kepada kami, dari Ibnu Thawus, dari ayahnya, dari Ibnu Abbas, ia berkata: Rasulullah SAW bersabda, berikanlah bagian warisan kepada yang berhak apapun sisanya, maka ia milik laki-laki yang paling dekat”.*¹⁴

Dalam pelaksanaannya, perusahaan asuransi mempraktikkan nilai yang terkandung didalam hadits diatas dengan mewajibkan anggotanya membayar iuran (premi) sebagai tabungan yang akan diserahkan kepada ahli waris jika pada suatu saat terjadi kerugian.

a. Ijtihad

Fatwa Sahabat

Praktik sahabat berkenaan dengan pembayaran hukuman (ganti rugi) pernah dilaksanakan oleh khilafah kedua, Umar bin Khattab. Beliau berkata: “orang-orang yang namanya tercantum dalam diwan tersebut berhak menerima bantuan dari satu sama lain dan harus

¹⁴ Imam An-nawawi, Syarah Sahih Muslim (Jakarta: Pustaka Azzam, 2011), hal. 152

menyumbang untuk pembayaran hukuman (ganti rugi) atas pembunuhan (tidak sengaja).¹⁵ Umarlah yang pertama kali mengeluarkan perintah untuk menyiapkan daftar secara professional perwilayah, dan orang-orang yang terdaftar diwajibkan saling menanggung beban,¹⁶

b. *Ijma'*

Para sahabat telah melakukan *ittifaq* (kesepakatan) dalam hal *aqilah* yang dilakukan oleh Khalifah Umar bin Khattab. Adanya *Ijma'* atau kesepakatan ini tampak dengan tidak adanya sahabat lain yang menentang pelaksanaan *aqilah* ini. *Aqilah* adalah iuran darah yang dilakukan oleh keluarga dari pihak laki-laki (*ashabah*) dari sipembunuh (orang yang menyebabkan kematian orang lain secara tidak sewenang-wenang). Dalam hal ini, kelompoklah yang menanggung pembayarannya karena sipembunuh merupakan anggota dari kelompok tersebut. Dengan tidak adanya sahabat yang menentang Khalifah Umar,

¹⁵ Walid Novriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir yang Tak Terduga* (Yogyakarta: Andi, 2016), hal. 41.

¹⁶ Wirdyingsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 194

dapat disimpulkan bahwa telah terdapat *Ijma'* dikalangan sahabat Nabi SAW mengenai persoalan ini.¹⁷

c. *Qiyas*

Qiyas adalah metode *ijtihad* dengan jalan menyamakan hukum suatu hal yang tidak terdapat ketentuannya didalam As-Qur'an dan As-Sunah atau al-Hadit dengan hal lain yang hukumnya disebut dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah/Al-Hadis karena persamaan *illat* (penyebab atau alasannya).¹⁸

Dalam kitab Fathul Bari, disebutkan dengan datangnya islam, system *aqilah* diterima Rasulullah SAW sebagai bagian dari hukum islam. Ide pokok *aqilah* adalah suku Arab Zaman dahulu harus siap untuk melakukan kontribusi finansial atas nama sipembunuh untuk membayar ahli waris korban. Kesiapan untuk membayar kontribusi keuangan ini sama dengan pembayaran premi pada praktik asuransi syariah saat

¹⁷ Nurul Huda, Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis Dan Praktis (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), hal. 169.

¹⁸ H. M. Daud Ali, Hukum Islam: *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), hal. 120.

ini.¹⁹ Jadi dapat di Qiyaskan anatara kedua system yang ada pada asuaransi syariaiah memiliki fungsi yang sama dalam *aqilah* sehingga tidak ada pertentangan pada masa Rasulullah tentang *aqilah*.²⁰

d. *Istisan*

Istisan adalah cara menentukan hukum dengan jalan menyimpang dari ketentuan yang sudah ada demi keadilan dan kepentingan social,²¹ Dalam Pandangan ahli hukum ushul fiqih, memandang suatu itu baik, Kebaikan dari kebiasaan *aqilah* dikalangan suku arab kuno terletak pada kenyataan bahwa sitem *aqilah* dapat menggantikan atau menghindari balas dendam berdarah yang berkelanjutan.²² Melihat *aqilah* begitu penting dan baik untuk kehidupan social maka *aqilah* dijadikan landasan hukum asuransi.

¹⁹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Oprasional*, hal. 31.

²⁰ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir yang Tak Terduga*, hal. 42-43.

²¹ Wirdyningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, hal. 196.

²² Wirdyningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, hal. 196.

4) Jenis-jenis Asuransi

a. Asuransi Jiwa (*life insurance*)

Asuransi jiwa adalah usaha yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang ditanggugkan.²³

Asuransi jiwa terdiri dari dua unsur yaitu tabungan dan perlindungan. Sebagian besar dari premi asuransi jiwa diperuntukkan untuk tabungan yang akan dikembalikan kepada pemegang polis setelah tanggal jatuh tempo pembayaran uang pertanggungan bila tertanggung tidak meninggal dunia. Unsur kedua adalah perlindungan apabila tertanggung meninggal sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran uang pertanggungan. Dalam hal ini ahli waris tetap menerima sejumlah santunan yang besarnya sama dengan uang pertanggungan pada tanggal jatuh tempo pertanggungan, walaupun premi yang telah dibayar

²³ Agus Edi Sumanto, dkk. *Solusi Berasuransi Lebih Indah Dengan Syariah* (Bandung, PT karya kita, 2009) hal. 50.

jumlahnya belum besar uang pertanggungan (*valued Contract*).²⁴

Usaha asuransi jiwa adalah usaha yang menyelenggarakan jasa penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.²⁵

b. Asuransi Umum (*General Insurance*)

Asuransi umum adalah asuransi yang memberikan jasa dalam penanggungan risiko atas kerugian, kehilangan, manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.²⁶

²⁴ Ketut Sendra, *Klaim Asuransi Gampang!* (Jakarta: PPM, 2009)

²⁵ UUD Perasuransian pasal 1 ayat 6 (diunduh tanggal 20 Januari 2017)

²⁶ Agus Edi Sumanto, dkk. *Solusi Berasuransi Lebih Indah dengan Syariah*, hal. 50.

Asuransi umum atau kerugian hanya bertujuan untuk memberikan perlindungan. Premi yang dibayar tertanggung adalah biaya perlindungan yang tidak dikembalikan kepada tertanggung pada waktu polis jatuh tempo, walaupun tidak terjadi klaim selama jangka waktu pertanggungan. Jika terjadi klaim, maka perusahaan asuransi akan membayarkan ganti rugi sesuai besar kerugian sesungguhnya maksimal sebesar nilai yang dipertanggungkan (*Indemnity contract*).²⁷

Usaha asuransi adalah usaha jasa pertanggungan risiko yang memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis, karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.²⁸

²⁷ Ketut Sendra, *Klaim Asuransi Gampang!*, hal.6.

²⁸ UUD Perasuransian 2014 pasal 1 ayat 5 (diunduh tanggal 20 Januari 2017)

B. Konsep Agen

1. Pengertian Agen

Agen adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak atas nama perusahaan Asuransi atau perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili perusahaan Asuransi atau perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk Asuransi Syariah.²⁹

Agen asuransi adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan asuransi untuk memasarkan produk asuransi dari perusahaan yang bersangkutan. Hal terpenting dalam asuransi syariah adalah kemampuan agen asuransi dengan baik dan jelas, sebab tidak mutahil bisa terjadi salah komunikasi dan kesalahpahaman antara tenaga penjual dengan calon nasabah salah satu jalan yang harus ditempuh perusahaan asuransi untuk menghindari kesalahan komunikasi dan kesalahpahaman anatar penjual dengan calon nasabah adalah meningkatkan profesionalisme agen penjualnya.

Dalam bisnis jasa asuransi, sebutan seorang penjual produk asuransi pada umumnya adala *Agen Exceutive, Financial*

²⁹ UUD Perasuransian 2014 pasal 1 ayat 28 (diunduh tanggal 20 Januari 2017)

Consultan Agen Representative, Consultant Agen. Sedangkan sebutan yang sudah memasyarakatkan adalah agen, sehingga disetiap kelembagaan seperti dikantor pemasaran asuransi ataupun ditingkat asosiasi asuransi terdapat devisi keagenan atau komisi keagenan.³⁰

Menurut Wahyu Prihantono, Agen adalah orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi dan dipercaya oleh pemegang polis yang bertugas mencari dan mendapatkan calon-calon pemegang polis dengan memberikan penerangan tentang pentingnya jaminan untuk hari tua, perlindungan untuk keluarga, atau orang lain yang ada kepentingan asuransinya.³¹

Setiap agen asuransi hanya dapat menjadi agen dari satu perusahaan asuransi. Agen asuransi wajib memiliki perjanjian keagenan dengan perusahaan asuransi yang diageni. Semua tindakan agen asuransi yang berkaitan dengan transaksi asuransi menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi yang diageni. Dalam menjalani kegiatannya, agen asuransi harus memberikan keterangan yang benar dan jelas kepada calon

³⁰ Ketut Sendra, *Panduan Sukses Menjual Asuransi* (Jakarta: PPM, 2002), hal. 5

³¹ M Wahyu Prihantono, *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi* (Yogyakarta: Kanisius, 2001), hal. 6

tertanggung yang benar dan jelas kepada calon tertanggung tentang program asuransi yang dipasarkan dan ketentuan isi polis, termasuk mengenai hak dan kewajiban calon tertanggung.³²

2. Tugas Agen

Dalam perusahaan asuransi, pada umumnya seseorang agen mempunyai tugas yaitu menawarkan dan menjual produk secara langsung kepada calon nasabah dan dan memberi informasi selengkap-lengkapnyanya.

Adapun tugas seorang agen adalah sebagai berikut:³³

- a. Menyebarkan informasi yang benar tentang praktik asuransi untuk menjelaskan kepada masyarakat betapa pentingnya memiliki polis asuransi.
- b. Mengisi formulir permohonan bagi orang yang berminat membeli polis.
- c. Agen akan menjelaskan aturan dan syarat serta sifat polis sebelum pembeli menandatangani formulir permohonan.

3. Fungsi Agen

Sampai saat ini masyarakat Indonesia masih banyak yang belum menyadari akan produk asuransi. Bahkan, mereka yang

³² Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2015), hal. 29

³³ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*, hal. 86

sadar akan manfaat asuransi harus didorong untuk ikut asuransi. Hal ini kemungkinan disebabkan pembeli asuransi kurang atau bahkan tidak memahami tentang asuransi. Dan mereka kurang memiliki informasi yang jelas akan produk asuransi, meskipun sudah ada keinginan untuk berasuransi tetapi mereka sering menangguhkannya. Melihat realita ini peran agen sangat dibutuhkan untuk memberikan informasi betapa pentingnya asuransi beserta produk apa saja yang dibutuhkan.

Hal ini menjadi perhatian penuh bagi pihak perusahaan asuransi syariah bahwa peran agen sebagai orang yang mengenalkan, menginformasikan, dan menjelaskan ke masyarakat sangat dibutuhkan. Karena fungsi agen menjual asuransi sama halnya dengan perbuatan memproduksi asuransi.³⁴

4. Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kinerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan

³⁴ A, Hasyim Ali, *Pengantar Asuransi* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hal. 93.

fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah tolak ukur minimal pekerja yang harus dicapai karyawan secara individual atau kelompok pada semua indikator kerjanya. Fungsi utama standar kinerja adalah sebagai tolak ukur (benchmark) untuk menentukan keberhasilan kinerja ternilai dalam melaksanakan kerjanya.³⁵

C. Klaim Asuransi Syariah

1. Pengertian Klaim

Klaim merupakan tuntutan yang diajukan tertanggung kepada perusahaan asuransi atas kerugian yang dideritanya sebagai akibat dari hilang atau rusaknya harta benda yang dipertanggungkan.³⁶

Kalim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung, yaitu berupa pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

³⁵ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi dan Penelitian)* (Jakarta: Salemba Empat), hal. 66-67.

³⁶ Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan Dan Kelebihannya diTengah Asuransi Konvensional*, hal. 121.

Dalam fatwa DSN-MUI tentang asuransi, klaim dibagi menjadi 4 bagian, yaitu:³⁷

- a. Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.
- b. Klaim dapat berbeda dari jumlah, sesuai jumlah premi yang dibayarkan
- c. Klaim atas akad *ijarah* sepenuhnya hak peserta dan menjadi kewajiban perusahaan untum memenuhinya.
- d. Klaim atas akad *tabarru'* merupakan hak peserta yang menjadi kewajiban perusahaan sebatas yang disepakati dalam akad.

Pengajuan atas suatu klaim dapat dipenuhi jika memenuhi beberapa persyaratan antara lain sebagai berikut:³⁸

- a. Memiliki produk yang akan diklaim
- b. Polis masih *inforce*/berlaku/aktif
- c. Sudah melewati masa tunggu (*waiting period*) yang berlaku dalam masing masing manfaat
- d. Tidak termasuk dalam pengecualian

³⁷ Waldi Novriansyah, *Asuransi Berkah Terakhir yang Tak Terduga*, hal. 89.

³⁸ Dokumen *Sunlife*

- e. *Non disclosure* (tidak mengungkapkan informasi yang bersifat material mengenai kondisi kesehatan peserta kepada perusahaan).
- f. Melihat kriteria polis yang akan diklaim
- g. Kelengkapan dokumen pengajuan klaim

Klaim merupakan pembayaran santunan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi kepada peserta atau ahli waris sesuai dengan isi akad atau ahli waris sesuai dengan isi akad atau yang telah disepakati, baik itu klaim karena kontrak sudah habis, klaim karena kecelakaan, klaim karena meninggal ataupun klaim kesehatan. Untuk itu pihak perusahaan asuransi selaku penanggung harus melaksanakan kewajiban sesuai yang tertera dalam polis.

Pembayaran klaim pada asuransi syariah diambil di ambil dari dana *tabarru'* semua peserta. Perusahaan sebagai *mudharib* wajib menyelesaikan proses klaim secara cepat dan efisien sesuai dengan amanah yang diterimanya.³⁹ Sebagai Firman Allah SWT dalam Surat Al-Anfal : 27

³⁹ Abdullah Amrmin, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya Di Tengah Asuransi KOnvensional*, hal. 121.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ
تَعْلَمُونَ

Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan juga janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayai kepadamu, sedang kamu mengetahui. (Q.S. Al-Anfal : 27)⁴⁰

2. Jenis Klaim Produk Kesehatan

Klaim asuransi pada produk kesehatan terbagi menjadi 2 jenis, yaitu:⁴¹

a. Klaim Rawat Inap

Diberikan kepada peserta yang menjalani rawat inap, penanggung akan membayarkan santunan rawat inap sesuai akad sebelumnya.

b. Klaim Meninggal Dunia

Perusahaan akan menyerahkan santunan peserta yang meninggal dunia kepada ahli waris dengan besar santunan sesuai akad sebelumnya.

3. Penyelesaian Sengketa Klaim Produk Kesehatan

Penyebab Penolakan Klaim pada Asuransi Syariah:

⁴⁰ Tim Penerjemah Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I, Al-Qur'an Dan Terjemahnya, (Jakarta: Bintang Indonesia 2012)

⁴¹ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*, hal. 90-91.

Proses klaim harus dilakukan dengan mengikuti prosedur yang berlaku. Secara umum prosedur klaim asuransi sama, baik itu asuransi syariah maupun asuransi konvensional. Jika tidak memenuhi penolakan klaim asuransi bisa jadi akan ditolak. Beberapa penyebab-penyebab penolakan klaim asuransi syariah sebagai berikut:⁴²

a) Bunuh diri

Bunuh diri dilarang dalam agama islam. Oleh sebab itu perusahaan asuransi syariah akan menolak klaim tersebut, akan tetapi pada asuransi konvensional, klaim atas peserta meninggal karena bunuh diri setelah polis berumur 2 tahun diperbolehkan. Ahli waris bisa mendapatkan klaimnya.

b) Melukai diri sendiri

Yang dimaksud dengan melukai diri sendiri adalah perbuatan yang secara sengaja atau direncanakan yang mengakibatkan seseorang mendapatkan santunan, seperti menabrakan diri yang menjadikan tubuhnya luka-luka atau cacat, atau merencanakan sesuatu yang mengakibatkan orang terluka atau cacat sehingga harus mendapatkan perawatan. Melukai diri sendiri termasuk hal yang dilarang dalam asuransi.

⁴² Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*, hal. 93-95..

c) Melanggar hukum

Melanggar hukum juga dapat menyebabkan klaim seseorang ditolak. Hal ini didasarkan kepada perjanjian asuransi jiwa syariah yang terdapat pada polis.

d) Hobi yang berbahaya

Setiap agen perusahaan asuransi pasti akan menanyakan apakah calon peserta memiliki hobi yang berbahaya (balapan motor). Jika peserta memiliki hobi tersebut maka perusahaan tidak akan mengcover jika peserta tersebut luka, cacat, sakit, atau meninggal akibat hobinya itu.

e) Misrepresentasi

Adalah kondisi dimana satu pihak dalam kontrak membuat pernyataan palsu tentang satu fakta kepada pihak lain yang bergantung padanya. Pihak yang menerima pernyataan palsu bisa menuntut ganti rugi atau kerugian mereka.

4. Prinsip Syariah dalam Klaim⁴³

Proses penyelesaian klaim dalam asuransi syariah secara umum sama dengan asuransi konvensional yang selalu merujuk pada polis asuransi terkait. Untuk perusahaan asuransi syariah

⁴³ Agus Edi Sumanto, dkk *Solusi Berasuransi Lebih Indah Dengan Syariah*, hal. 163

memiliki keistimewaan, yaitu adanya semangat tolong menolong, dalam hal ini perusahaan asuransi syariah berperan sebagai pengelolanya. Dengan demikian dalam penyelesaian suatu klaim asuransi prinsip keadilan harus sangat dipertimbangkan. Prinsip syariah dalam klaim mencakup tentang:

- a. Adanya unsur menolong (membantu) peserta dalam memenuhi persyaratan klaim.
 - b. Ikut berduka kepada peserta dengan melakukan kunjungan silaturahmi kekediaman peserta.
 - c. Mempercepat proses penelitian berkas-berkas klaim agar cepat selesai.
 - d. Segera menyelesaikan santunan klaim setelah syarat-syarat klaim dipenuhi dan benar.
5. Hal-hal yang dilakukan dalam membantu penyelesaian klaim

Terdapat banyak masalah dalam proses penyelesaian klaim asuransi, bahkan tidak sedikit masalah klaim yang menjadi kasus sengketa klaim asuransi, pada akhirnya sampai kepada pengadilan. Pada umumnya kasus sengketa klaim asuransi dipengadilan kebanyakan digugat oleh pihak tertanggung, walaupun terdapat beberapa kasus sengketa klaim asuransi yang

diajukan atau digugat oleh pihak penanggung. Pada umumnya pihak tertanggung yang membawa kasusnya ke pengadilan disebabkan karena ketidaksabaran, atau tidak mendapat toleransi, atau proses negoisasi yang sangat lama dan berbelit-belit dengan penanggung, atau tuntutan ganti ruginya ditolak oleh penanggung.

Dalam mengadakan sebuah perjanjian asuransi sebenarnya ada dua belah pihak yang dituntut untuk mempunyai itikad baik. Dengan adanya itikad baik pelaksanaan perjanjian asuransi hampir dapat dipastikan akan berjalan dengan lancar.

Dalam meningkatkan kepuasan nasabah sebaiknya agen membantu nasabah ketika terjadi klaim.

Adapun langkah-langkahnya:

a. Menyiapkan persyaratan dalam pengajuan klaim, berikut jenis-jenis klaim dan syarat-syaratnya.⁴⁴

1) Rawat Inap di Rumah Sakit

Jika terjadi rawat inap, maka dokumen yang diperlukan untuk kemajuan klaim adalah sebagai berikut:

- a) Formulir pengajuan klaim (asli)
- b) Formulir surat keterangan dokter

⁴⁴ Dokumen Asuransi Sunlife Tangerang

- c) Tanda bukti dari pemilik polis, surat kuasa jika klaim diajukan oleh penerima kuasanya (Fotokopi SIM/KTP/Akta Kelahiran) (Salinan)
 - d) Surat kuasa jika klaim diajukan oleh penerima kuasa
 - e) Catatan resmi Rawat Inap, Perawatan Intensif dan Pembedahan termasuk salinan hasil medis
 - f) Buku tabungan pemilik polis (salinan)
 - g) Kuitansi yang sudah dilegalisir berikut rinciannya sehubungan dengan Rawat Inap
 - h) Dokumen lainnya yang dianggap perlu oleh Penanggung
- 2) Meninggal Dunia Karena kecelakaan
- a) Formulir pengajuan klaim (asli)
 - b) Formulir surat keterangan Dokter (asli)
 - c) Polis asli
 - d) Tanda bukti diri dan penerima manfaat (salinan)
 - e) Kartu keluarga dari tertanggung dan penerima manfaat (salinan)
 - f) Akta Nikah, jika diperlukan (salinan)
 - g) Akta kematian dari catatan sipil (salinan legalisasi)

- h) Surat keterangan dari kepolisian (salinan dan Legalisir)
 - i) Surat keterangan kematian dari dokter yang dilegalisir oleh kedutaan dan konsulat Jendral RI (apabila meninggal diluar negeri)
 - j) Salinan laporan pemeriksaan Jenazah (*Visum et repertum*) atau autopsy dari Dokterbyang Sah dan berwenang yang telah dilegalisir, apabila diperlukan
 - k) Dokumen lainnya yang dianggap perlu oleh penanggung
- b. Mengantar ke *Customer Service* dan *Customer Service* akan memproses pengajuan klaim dan mengirimkan dokumen ke pusat.
 - c. Memantau pengajuan klaim hingga klaim selesai.
6. Manajemen Penyelesaian Klaim dalam Menangani Peserta Asuransi

Manajemen, kata John P. Kotter, berkaitan dengan bagaimana menanggulangi masalah yang kompleks, praktek dan prosedurnya terutama merupakan respon terhadap salah satu perkembangan paling signifikan abad ke 21, yaitu munculnya organisasi-organisasi raksasa, manajemen yang baik bisa

mengantarkan suatu tingkat keteraturan dan konsistensi menuju dimensi-dimensi kunci, seperti kualitas serta profabilitas produk suatu perusahaan.⁴⁵ manajemen pengembangan kapasitasnya untuk mencapai rencana tersebut dengan mengorganisasikan dan menempatkan staf, menciptakan suatu struktur organisasi serta menetapkan tugas-tugas untuk menyelesaikan hal yang telah direncanakan. Juga mengangkat orang-orang berkualitas untuk mengisi jabatan tersebut, mengkomunikasikan rencana tersebut dan memikirkan system untuk memantau pelaksanaannya. Akhirnya pihak manajemen memastikan pelaksanaan rencana tersebut dengan mengontrol dan memecahkan masalah, memantau apakah hasil yang dicapai sesuai dengan rencana melalui berbagai cara, baik secara formal maupun informal, seperti membuat laporan, kemudian merencanakan serta mengorganisasikan upaya untuk memecahkan masalah.⁴⁶

Dengan membedakan risiko dalam dua tipe, yakni risiko responsive dan risiko pasif, maka dapat dilihat mengapa risiko yang pertama diperbolehkan sedangkan yang kedua dipandang

⁴⁵ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (life and General) Konsep dan Sistem Operasional*, hal 680.

⁴⁶ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (life and General) Konsep dan Sistem Operasional*, hal 680.

sebagai perilaku yang tidak diperbolehkan. Perbedaan yang riil adalah tanggung jawab terhadap kemampuan untuk menerapkan hasil-hasil yang tidak pasti. Hal ini diperbolehkan karena perbuatan yang mengandung nilai. Hal ini bukan tindakan mengambil risiko tetapi sebagai tanggung jawab dalam suatu usaha yang produktif, disamping adanya suatu risiko tetapi membuat keputusan dibenarkan jika menilai sebab untuk mengimbangi adanya kebencian terhadap risiko.⁴⁷ Dengan begitu yang proaktif dengan konsisten dengan pendekatan kausalitas mengambil keputusan dalam situasi yang berisiko. Keduanya menunjukkan suatu perilaku yang diharapkan, tidak hanya berbagai masalah ekonomi, tetapi juga dalam berbagai permasalahan individu dan social.

D. Administrasi

Pengertian Administrasi adalah sebuah bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target/ tujuan organisasi. Jadi, boleh dibilang bahwa

⁴⁷ Novi Puspitasari, *Manajemen Asuransi Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2015), hal. 57-58

administrasi punya peranan yang sangat krusial dalam semua aktivitas sebuah organisasi.

Selain itu, pengertian administrasi secara sempit dapat diartikan sebagai bentuk aktivitas yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan sederhana, ketik-mengetik, dan kegiatan lain yang sifatnya teknis ketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi secara luas adalah semua proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai target dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Dari *definisi administrasi* tersebut kita dapat mengetahui 3 hal penting berikut ini:

- Administrasi adalah sebuah seni sekaligus proses. Sebagai seni, administrasi membutuhkan kiat khusus yang sifatnya kondisional dan situasional karena selalu terkait dengan situasi, kondisi, waktu, dan tempat.
- Dalam administrasi terdapat unsur-unsur tertentu, diantaranya; terdapat dua atau lebih orang di dalamnya, terjadi kerjasama antar orang tersebut yang sifatnya formal dan hirarkis, memiliki tujuan, terdapat tugas, ketersediaan sarana dan prasarana.
- Administrasi muncul secara bersamaan dengan munculnya peradaban manusia dimana administrasi tersebut untuk mencapai tujuan bersama.

1. Pengertian Administrasi Menurut Para Ahli

Beberapa ahli di bidang administrasi menjelaskan tentang definisi administrasi, diantaranya adalah:

a. George R. Terry

Menurut George R. Terry, pengertian administrasi adalah kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

b. Arthur Grager

Menurut Arthur Grager, pengertian administrasi adalah fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat suatu organisasi.

c. Sondang P. Siagian

Menurut Sondang P. Siagian, arti administrasi adalah segala bentuk dari proses kerjasama antara dua individu atau lebih atas dasar rasionalitas terpilih untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

d. Ulbert

Menurut Ulbert, dalam artian luas arti administrasi adalah penyusunan dan pencatatan data/ informasi secara

sistematis, baik internal maupun eksternal sebagai upaya untuk menyediakan keterangan serta memudahkan untuk mendapatkannya kembali, baik itu sebagian ataupun seluruhnya. Sedangkan defenisi administrasi dalam arti sempit dikenal dengan istilah tata usaha.

e. Willam Leffingwell dan Edwin Robinson

Menurut Willam Leffingwell dan Edwin Robinson, pengertian administrasi adalah suatu bagian dari ilmu manajemen yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, kapan dan di mana pekerjaan tersebut harus dilakukan.

2. Unsur-Unsur Administrasi

Selain memahami pengertian administrasi, ada beberapa unsur penting yang wajib ada di sebuah bidang bisnis. Menurut The Liang Gie, ada 8 unsur yang harus ada:

a. Organisasi

Tempat dimana kegiatan administrasi dilakukan. Dalam bisnis, orang-orang yang bekerja di dalamnya akan dihimpun mejadi sebuah wadah.

b. Manajemen

Alat utama pelaksanaan administrasi. Ada pengatur, penggerak, manajer dan tenaga operasional. Dalam manajemen ini masih dibagi menjadi tiga kelompok; top management, middle management dan lower management (mandor).

c. Komunikasi

Administrasi juga mengatur pola komunikasi antar departemen. Misalnya melalui surat atau warta.

d. Kepegawaian

Ini berkaitan dengan penggunaan tenaga kerja. Dalam administrasi ada proses yang saling berhubungan, yaitu; penerimaan, penempatan, pendayagunaan dan pemberhentian kerja.

e. Keuangan

Ini berkaitan dengan pembiayaan kontrak kerjasama mulai dari cara memperoleh dana hingga pertanggungjawabannya.

f. Perbekalan

Berhubungan dengan pengadaan barang, penyimpanan dan penyingkiran. Pihak administrasi akan menyisir mana barang yang dibutuhkan untuk kerja dan tidak.

g. Tata usaha

Meliputi kegiatan pencatatan, penyimpanan dan pengiriman.

h. Public Relation

Administrasi akan menciptakan peraturan bagaimana berhubungan dengan masyarakat terutama konsumen.

3. Ciri-Ciri Administrasi

Administrasi memiliki beberapa karakteristik/ciri-ciri antara lain sebagai berikut:

- a. Di dalam kegiatan Administrasi ada beberapa karakteristik/ciri-ciri yang mudah dikenali, diantaranya adalah:
- b. Administrasi memiliki tujuan yang jelas
- c. Di dalam Administrasi terdapat kelompok manusia yang terdiri dari dua orang atau lebih
- d. Administrasi selalu berhubungan dengan kegiatan kerjasama
- e. Di dalam Administrasi terdapat usaha atau proses kerja

- f. Kegiatan di dalam Administrasi selalu terdapat kepemimpinan, bimbingan, dan pengawasan

4. Fungsi Administrasi

Berikut ini adalah beberapa fungsi administrasi dalam organisasi:

- a. Planning (Perencanaan)

Planning adalah kegiatan perencana yang membutuhkan sebuah aktivitas administrasi, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan perencanaan.

- b. Organizing (Penyusunan)

Organizing adalah kegiatan menyusun dan membangun komunikasi kerja antara anggota-anggota dalam organisasi sehingga akan tercapai suatu kesatuan usaha untuk mencapai tujuan organisasi tersebut

- c. Coordinating (Kordinasi)

Coordinating merupakan sebagian dari fungsi manajemen yang melakukan sejumlah aktivitas agar berjalan baik dengan menjauhi terjadinya suatu kekacauan, bentrok, kekosongan aktivitas yang dilaksanakan dengan menghubungkan, menyatukan dan menyesuaikan suatu pekerjaan bawahan

yang sehingga terdapat kerjasama yang terencana dalam suatu usaha untuk mencapai suatu tujuan organisasi.

d. Reporting (Laporan)

Reporting adalah aktivitas penyampaian perkembangan atau hasil dari suatu kegiatan dengan membuat dan memberikan laporan dari tugas dan fungsi para pejabat yang lebih tinggi baik lisan ataupun tulisan untuk mendapatkan gambaran tentang pelaksanaan tugas para anggota organisasi.

e. Budgeting (Penyusunan Anggaran)

Budgeting adalah aktivitas perencanaan dan pengelolaan keuangan atau anggaran dalam organisasi yang dilakukan secara berkesinambungan.

f. Staffing (Penempatan)

Staffing adalah kegiatan yang berhubungan dengan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam sebuah organisasi; mulai dari perkrutan tenaga kerja, pengembangan, perlengkapan di dalam organisasi tersebut.

g. Directing (Pengarahan atau Bimbingan)

Directing adalah aktivitas berinteraksi dengan anggota organisasi dalam bentuk memberi bimbingan, saran,

perintah-perintah, agar tugas dijalankan dengan baik guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

5. Peran Administrasi Sebagai Queen of Peace

Bisa dibayangkan arti administrasi ibarat Queen of Peace. Keributan akan terus terjadi dalam sebuah perusahaan atau bisnis saat administrasi tidak berjalan semestinya.

Bayangkan bila Anda tidak memiliki format penyimpanan file yang rapi. File dan surat-menyurat Anda ditaruh sembarangan?

Suatu hari Anda benar-benar membutuhkannya dan dibutuhkan waktu yang lama bagi Anda untuk menemukannya. Padahal jika Anda menatanya dengan baik tentu waktu bisa dipersingkat dan digunakan untuk menyelesaikan target lainnya.

Pengertian administrasi dalam bisnis sebenarnya sangat luas dan akan berhubungan dengan berbagai macam jenis manajemen di beberapa posisi di departemen perusahaan. Menurut kontributor Pankaj Mishra melalui LinkedIn, administrator nantinya akan menjadi penghubung berbagai departemen, partner perusahaan dan konsumen sekaligus.

Karena itu, bidang ini setidaknya harus bisa meng-cover beberapa hal berikut ini:

- a. Memahami pengertian administrasi
- b. Meningkatkan kinerja staf kantor dalam hal pengorganisasian dan mengatur administrasi kantor di berbagai bidang
- c. Mengeluarkan standar filing yang tepat
- d. Mengembangkan dan mengatur aset perusahaan
- e. Mampu mengembangkan prosedur administrasi
- f. Mampu mengontrol dan merencanakan budget administrasi
- g. Membuat laporan kegiatan perusahaan mulai dari penggajian, kegiatan pengiriman dan lainnya

Walaupun begitu, tugas utama administrator tergantung perusahaan. Yang pasti bidang ini akan memastikan efisiensi performa perusahaan di semua departemen. Mereka bertindak sebagai jembatan penghubung antara manajemen dan juga karyawan.

Adminisrasi kantor adalah salah satu elemen yang dikaitkan dengan efisiensi dan produktifitas kerja perusahaan. Mereka memberikan informasi yang dibutuhkan oleh berbagai

departemen sehingga masing-masing job description dan planning setiap menejemen tercapai.

Mereka menyediakan apa yang dibutuhkan oleh berbagai departemen, membangun peraturan dan budaya perusahaan. Kelihatannya, bidang ini seperti hilang ditelan bumi, padahal administrasi adalah kunci utama kelancaran regulasi perusahaan.