BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Menurut ajaran Islam, umat manusia yang ada di dunia ini merupakan satu keluarga. Oleh karena itu, setiap manusia sama derajatnya dimata Allah SWT dan di depan hukum yang di wahyukan-Nya. Konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama terhadap seluruh umat manusia di muka hukum tidaklah mempunyai arti kalau tidak disertai dengan keadilan ekonomi, yang mungkin setiap orang dapat hidup sebagaimana mestinya. Untuk merealisasikan kekeluargaan dan kebersamaan tersebut dibutuhkan adanya kerjasama, tolong menolong, dan saling menjamin diantara umat manusia. Mereka yang kaya hendaknya membantu kepada mereka yang tidak mampu, dan mereka yang mempunyai kelonggaran mambantu orang-orang yang kesulitan dan sedang tertimpa musibah[1].

Lembaga keuangan syariah(LKS) merupakan suatu perusahaan yang usahanya bergerak dibidang jasa keuangan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah yaitu prinsip yang menghilangkan unsur-unsur yang dilarang dalam hukum Islam. LKS dibagi menjadi dua, yaitu lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan non bank syariah, salah satu yang tetrmasuk lembaga keuangan non bank syariah yaitu lembaga asuransi syariah.[2]

---

[1] Uswatun Hasanah, *Asuransi Dalam Persepektif Hukum Islam.syari;ah dan Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 240.

[2] Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta:Kencana, 2015), h. 2.

Lembaga asuransi syariah merupakan usaha kerja sama saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/ pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan dana *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui perikatan yang sesuai dengan syariah[3]. Serta merupakan suatu cara untuk memelihara manusia dalam menghindari risiko yang beragam terjadi dalam hidupnya.[4]

Kemunculan usaha perasuransian syariah tidak bisa lepas dari keberadaan usaha keberadaan usaha perasuransian konvensional yang telah ada sejak lama. Sebelum terwujud usaha perasuransian syariah, sudah terdapat berbagai macam perusahaan asuransi konvensional yang telah lama berkembang. Dalam rangka pengembangan perekonomian umat jangka panjang, maka masyarakat muslim perlu konsisten mengaplikasikan prinsip-prinsip perniagaan syariah berdasarkan Inash-nash (terks-teks dalil agama) yang jelas atau pendapat para pakar ekonomi Islam.[5]

Atas dasar keyakinan umat Islam di dunia dan keuntungan yang diperoleh melalui konsep asuransi syariah,maka lahirlah berbagai perusahaan asuransi yang menjalankan usaha perasuransian berlandaskan prinsip syariah. Perusahaan ini bukan saja di miliki oleh orang Islam, namun juga berbagai persuhaan milik non-muslim serta ada yang secara induk perusahaan berbasis konvensional ikut terjun memberikan layanan asuransi syariah dengan membuka kantor cabang dan divisi syariah.

---

[3] Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Konsep dan System Operasional)*, (Jakarta:GIP, 2004), h. 147.

[4] Widyaningsih, *Bank dan Asuransi di Indonesi*, 2015.(Jakarta:Kencana, 2015), h. 222.

[5] Abdullah Amirudin, *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah*, (Jakarta:PT Ekex Media Komputindo, 2011), h. 7.

Salah satu asuransi konvensional yang membuka kantor cabang dan divisi syariah adalah Asuransi Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) yang telah berdiri pada tahun 1848 hingga sekarang, dan membuka cabang dan divisi syariah pada tahun 2007. Banyak kantor cabang Asuransi Prudential Life Assurance divisi syariah yang terdapat diseluruh Indonesia salah satunya ada di Cilegon.[6]

Salah satu keberhasilan perusahaan asuransi syariah ialah melalui pemasaran. Pemaaran asuransi jiwa lebih diperlukan kemampuan merekrut, membina,mengembangkan dan *personal selling* (komunikasi langsung antara penjual dan calon nasabah dan membentuk pemahaman nasabah terhadap produk sehingga nasabah tertarik untuk membeli produk). Pada umumnya pemasaran asuransi dilakukan melalui agen. Agen merupakan seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa asuransi atas nama perusahaan asuransi.[7]

Berkarir sebagai agen asuransi bisa di mulai dari mana saja, tidak perlu harus menyelesaikan pendidikan SI terdahulu. Seseorang yang baru masuk kuliah juga bisa menjadi agen asuransi. Oleh karena itu seorang agen LKS harus memiliki profil dan etika yang berbeda dengan agen lembaga non syariah, dengan asumsi memiliki tingkat profesionalisme sama dengan lembaga nonsyariah, maka agen di lembaga keuangan syariah harus memiliki nilai plus, terutama dalam kaitan implementasi nilai-nilai syariah dalam transaksi dan pemasaran,serta memelihara etika dan akhlak bisnis yang dibenarkan oleh syariah, apalagi seorang agen LKS harus memiliki wawasan tentang etika dan bisnis Islam yang luas, agar

---

[6] http://asuransiokeprudential.wordpress.com

[7] Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Prenada Media, 2009), h. 127.

dapat menjalankan peran seorang agen sesuai dengan etika bisnis Islam, meskipun latar belakang pendidikan agen LKS kebanyakan bukan dari pendidikan yang syariah, tetapi agen pada LKS harus memahami tentang etika bisnis Islam agar LKS ini benar-benar dijalankan sesuai dengan syariah Islam.

AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) memiliki komitmen dalam menjaga SOP perusahaan asuransi jiwa dan agennya dalam menciptakan industri asuransi yang sehat. Salah satu hal yang telah dilakukan adalah melalui penyusunan. Standar praktek dan kode etik perusahaan asuransi jiwa melalui keputusan RAT AAJI No.02/AAJI/2012 dan standar praktik dan kode etik tenaga pemasar asuransi jiwa melalui keputusan RAT AAJI No.03/AAJI/2012. Kode etik tersebut wajib dijunjung tinggi dan diberlakukan oleh setiap perusahaan asuransi jiwa dan agen asuransi jiwa dalam kegiatan yang berhubungan dengan produk asuransi jiwa, termasuk dalam hal ini asuransi unit link.

Standar praktik dan kode etik tersebut secara umum mengatur beberapa hal sebagai berikut:

1. Standar praktik dan kode etik perusahaan asuransi jiwa

   Standar ini memberikan pedoman dan standar praktik bagi perusahaan asuransi jiwa dimana terdapat kewajiban yang harus terkait dengan perlindungan konsumen, antara lain seperti menjelaskan secara benar, lengkap dan akurat kepada calon nasabah mengenai profil,kinerja perusahaan asuransi jiwa dan produk asuransi jiwa yang ditawarkan serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah.

Selain itu standar tersebut juga menyebutkan bahwa perusahaan asuransi jiwa wajib mendidik, mengajar dan membina agen yang professional.perusahaan asuransi jiwa juga wajib tunduk pada etika usaha dimana perusahaan asuransi jiwa wajibmenjalankan kegiatan usaha perasuransian sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku,membina persatuan denganperusahaan asuransi jiwa lainnya, melakukan kegiatan yang meningkatkan kesadaran berasuransi, tidak melakukan tindakan yang sesuai dengan moral dan etika,dan menyetujui AAJI melaksanakan pengawasan kode etik.

2. Standar praktik dan kode etik tenaga pemasar asuransi jiwa

Pada prinsipnya,standar praktik dan kode etik bagi agen mengatur lebih rinci kewajiban, larangan serta sanksi. Agen asuransi wajib mematuhi ketentuan yang berlaku dan perjanjian keagenan

Dalam hubungan dengan nasabah agen wajib memberikan penjelasan secara lengkap mengenai produk asuransi yang akan dipasarkan termasuk mengenai fitur, manfaat dan persyaratan, menjaga kerahasiaan nasabah, memastikan bahwa nasaba memberikan informasi yang benar pada surat permintaan asuransi jiwa (SPAJ), memastikan nasabah telah memahami produk asuransi yang akan dibeli, melakukan analisis dan penilaian terhadap nasabah untuk menentukan produk asuransi yang sesuai dengan nasabah, memberikan pelayanan kepada nasabah secara professional, menyeluruh, efesien, konsisten, dan berkelanjutan.

Selain kewajiban, terdapat juga ketentuan larangan antara lain: memanipulasi penjualan untuk mendapatkan insentif, membantu melakukan pengisian formulir tanpa persetujuan pemegang polis, paraf dan penandatanganan formulir asuransi dan SPAJ tanpa sepengetahuan dan izin nasaba, penyalagunaan dana nasaba, membuat pernyataan yang menyesatkan, memberikan potongan kontribusi, menerima hadiah dari nasabah,melakukan pembayaran kontribusi data kesehatan nasabahyang menyebabkan klaim tidak terbayar.

Dalam hal terdapat pelanggaran kode etik,maka sanski yang dapat diberikan oleh perusahaan asuransi jiwa kepada agen antara lain: peringatan tertulis,usulan pencantuman pada daftar tenaga pemasar bermasalah,usulan pencabutan sertifikasi keagenan atau penonaktifan, dan pengakhiran perjanjian keagenan. AAJI juga memberikan sanski berupa pencabutan sertifikasi keagenan dan pencantuman pada daftar tenaga pemasar bermasalah yang berlaku untuk jangka waktu paling sedikit lima tahun.[8]

Posisi seorang agen asuransi bagi sebuah perusahaan asuransi sangat strategis, karena lewat agen inilah perusahaan dapat memasarkan atau menjual produknya kepada calon nasabah. Mengingat pentingnya keberadaan suatu agen bagi perusahaan asuransi, seorang agen dituntut untuk memiliki pengetahuan di asuransi. Produk-produk asuransi, dan cara memasarkan suatu produk asuransi. Meskipun seorang agen memiliki

[8] Sarwin kiko napitupulu, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*, (Jakarta:Departemen Perlindungan Konsumen, 2017), h. 48-51.

lisensi asuransi syariah, belum tentu ia benar-benar memahami asuransi syariah itu sendiri.

Pru Enternity cilegon sebagai kantor pemasaran mandiri (KPM) Prudential Indonesia dengan berlokasi di Cilegon *City Square* blok A No.8 kedalaman, cibeber cilegon Banten. Saat ini telah melayani lebih dari 30 ribu nasabah prudential dengan didukung lebih dari 2000 tenaga pemasar yang telah memiliki lisensi yang menjadi keharusan dari seorang tenaga pemasar dalam menawarkan produk-produk asuransi prudential Indonesia. [9]

Berdasarkan uraina di atas penulis bermaksud untuk meninjauh lebih dalam tentang tingkat pemahaman dan peran agen dalam meningkatkan minat menjadi nasabah asuransi syariah. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti dengan judul " **Analisis Tingkat Pemahaman dan Peran Agen dalam Meningkatkan Minat Menjadi Peserta Asuransi Syariah (Studi Kasus pada Prudentian Agency Cabang Cilegon)"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas,penulis mengidentifikasikan beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian yaitu kurangnya pemahaman masyarakat terhadap asuransi syariah serta kurangnya kepercayaan masyarakat dalam kinerja perusahaan asuransi syariah.

---

[9]Rima Larasanti , "*Jumlah Agen",* Diwawancarai oleh Roudotul Jannah, Cilegon, pada tanggal 22 september 2019

C. Pembatasan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini, penulis ingin mengemukakan tentang bagaimana peranan agen dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah yang diluncurkan oleh perusahaan asuransi syariah, sehingga menjadi salah satu produk yang diminati oleh nasabah.

Sebagaimana halnya kita ketahui bahwa asuransi syariah merupakan lembaga yang memberikan dampak positif bagi perekonomian Indonesia., dalam rangka merespons kebutuhan masyarakatyang ingin bertransaksi secara Islami. Sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan para nasabah terhadap perusahaan asuransi syariah ini. Karena mengingat skripsi diatas masih begitu luas maka peneliti membataskan permasalahan tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pemahaman terhadap produk berpengaruh terhadap minat Peserta dalam asuransi syariah PT.Prudentian Agency cabang Cilegon?
2. bagaimana peran agen terhadap minat menjaadi peserta asuransi syariah PT.Prudential Agency cabang Cilegon?
3. Bagaimana analisis tingkat pemahaman agen dan peran agen berpengaruh terhadap minat menjadi peserta asuransi syariah PT.Prudential Agency cabang Cilegon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui:

1. menganalisis tingkat pemahaman agen terhadap minat peserta dalam asuransi syariah PT.Prudential Agency cabang Cilegon
2. menganalisis peran agen terhadap minat menjadi peserta asuransi syariah PT.Prudential Agency cabang Cilegon.

F. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak, antara lain:

1. Manfaat teoritis

   Hasil penelitian ini ditunjukan sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan teori yang diperoleh diperguruan tinggi, guna disajikan sebagai bahan studi ilmiah dalam rangka penelitin lebih lanjut terutama berkaitan dengan tingkat pemahaman dan peran agen dalam meningkatkan minat nasabah asuransi syariah
2. Manfaaat Praktis
   a. Bagi peneliti

      Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan baru dan pengalaman penelitian mengenai tingkat pemahaman dan peran agen dalam meningkatkan minat nasabah asuransi syariah. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pembelajaran dan pengalaman dalam penelitian selanjutnya.

b. Bagi para akademisi

Untuk memberikan kontribusi terhadap kajian mengenai tingkat pemahaman agen dan peran agen dalam meningkatkan minat menjadi nasabah asuransi syariah. Penelitian ini diharapkan berguna bagi akademisi dalam mengembangkan teori asuransi syariah.ddan keagenan.

c. Bagi pihak asuransi syariah

Bagi pihak asuransi syariah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi perusahan asuransi syariah untuk kemajuan dimasa mendatang.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Sejauh ini pembahasan mengenai pemahaman dan peran agen di bahas sebagai karya ilmiah untuk mendukung persoalan yang lebih mendalam terhadap literatur yang relevan bagi masalah yang menjadi objek penelitian. Penelitian yang berkaitan dengan pemahaman dan peran agen pada suatu minat nasabahyaitu "pemahaman dan peran agen terhadap minat menjadi peserta"

Adapun kajian pustaka dalam penelitian ini dengan melihat beberapa skripsi yang terdahulu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Oktavina Yesi Putranti,yang membahas mengenai "strategi pemasaran agen PT.Prudential dalam mempertahankan loyalitas nasabah prulink Syariah (studi pada PT.Prudential)" Jakarta, jurusan muamalah (ekonomi Islam) konsentrasi asuransi syariahfakultas

syariah dan hukum universitas Islam negeri syarif hidayatullah Jakarta 2015

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rodianah, yang membahas tentang "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah(studi kasus pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang BSD)" serang, jurusan asuransi syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam universitas sultan maulana hasanuddin banten

H. Kerangka pemikiran

Perkembangan industri asuransi syariah memberi perlindungan terhadap risiko yang akan di hadapi oleh masyarakat dengan prinsip tolong menolong dan salah satu lembaga penghimpunan dana masyarakat dan penyedia dana untuk masyarakat yang mengalami musibah.

Agen asuransi adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung. Penanggung disini menunjukan pada perusahaan asuransi yang diwakilkan. Dari definisi ini, disimpulkan bahwa ketika seorang calon tertanggung ingin membeli produk asuransi dari sebuah perusahaan asuransi, maka yang berhubungan dengancalon tertanggung adalah agen asuransi.selain itu, agen asuransi akan menjadi perantara terjadinya kesepakatan antara tertanggung dan perusahaan asuransi (penanggung) yang nantinya akan diatur dalam sebuah perjanijian asuransi[10].

[10] M.wahyu prihantono,*Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*, (Yogyakarta:kanisius, 2001), h. 6.

Menurut Witherington, minat menrupakan kesadaran seseorang terhadap suatu objek, seseorang, suatu soal atau situasi tertentu yang mengandung sangkut paut dengan dirinya atau dipandang sebagai sesuatu yang sadar.

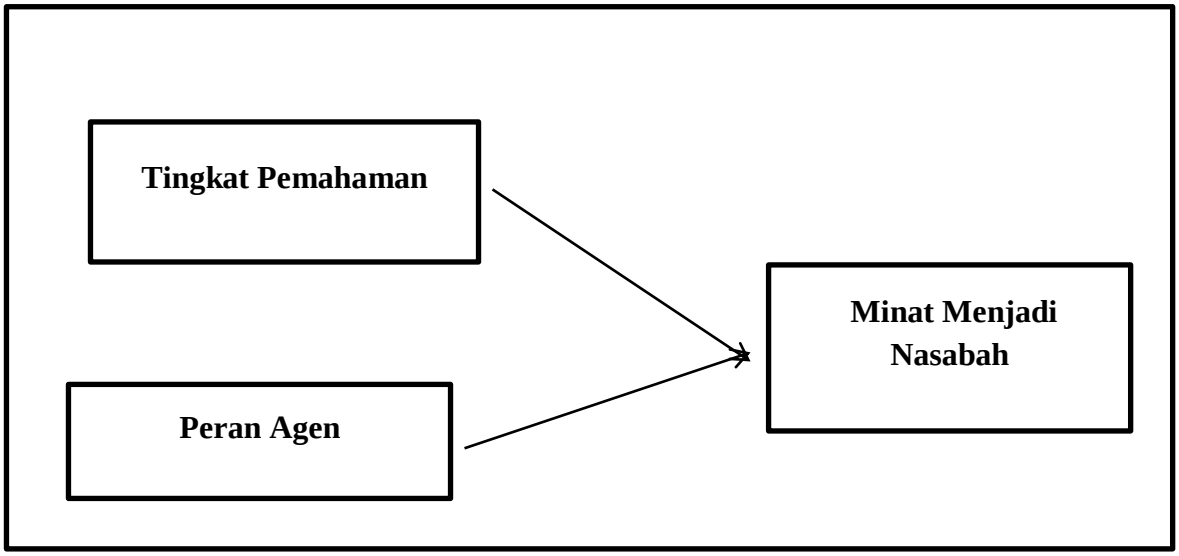
Promosi adalah suatu aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan dengan masyarakat luas, dimana tujuannya adalah untuk memperkenalkan sesuatu (barang/jasa/merek/perusahaan) kepada masyarakat dan sekaligus mempengaruhi masyarakat luas agar membeli danmenggunakan produk tersebut.[11]

Hal ini menjadi perhatian penuh bagi pihak perusahaan asuransi bahwa peran agen sebagai orang yang mengenalkan, menginformasikan, dan menjelaskan ke masyarakat sangat membutuhkan. Sehingga dapat kita ketahui bahwa peran seorang agen asuransi sangat dibutuhkan karena mereka merupakan orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi untuk menginformasikan tentang betapa pentingnya asuransi sebagai jaminan masyarakat. Oleh karena itu agen harus jujur, baik jujur kepada diri sendiri, jujur kepada masyarakat, maupun jujur kepada perusahaan.

[11] Apri Budianto, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta:ombak, 2015), h. 284-285.

Gambar 1.2

Skema kerangka pemikiran



I. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi mengenai masalah yang diteliti, penulis menggunakan metode yaitu:

a. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.

b. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskritif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata gambar bukan angka-angka.kalaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang. Data yang diperoleh meliputi transkip interview, catatan lapangan, dan lain-lain.

c. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Karena data-data ayng diperoleh berdasrkan buku-buku, kajian

pustaka terdahulu, serta artikel yang dikumpulkan penulis dan berhubungan dengan permasalahan dalam pembahasan skripsi ini.

a. Sumber Data

a. Data Primer, bersumber dari observasi langsung pada PT.Prudential Agency Cabang Cilegon

b. Data Sekunder, bersumber dari buku-buku, website penelitian terdahulu, dan sumber-sumber tertulis lainnya yang mengandung informasi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

b. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode teknik analisis data deskriptif kualitatif yang bertujuan agar hasil yang diperoleh dapat diuraikan secara jekas sesuai dengan rumusan yang telah ditentukan.

c. Pedoman Penulisan Skripsi

Adapun teknik penulisannya, penulis menggunakan buku " Pedoman Penulisan Karya Ilmiah" yang diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Bnaten Tahun 2019.

J. Sistematiika Pembahasan

Dalam sistematika penulisan, penulis membagi ini menjadi beberapa bab dan setiap babnya atau sub-sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I dalam penelitian ini yang berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahansan.

BAB II merupakan studi teoritis yang terdiri dari bab-bab dan anak sub-sub bab yang memaparkan tetang definisi dan indikator tingkat pemahaman, definisi peran agen,indikator peran agen, definisi minat nasabah,indikator minat nasabah,definisi agen asuransi,dan definisi asuransi syariah.

BAB III yang membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian

BAB IV yang membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V yang membahas tentang kesimpulan dan saran