

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bagi setiap manusia di dunia berhadapan dengan segala risiko adalah salah satu hal yang pasti terjadi dimanapun dan kapanpun itu. Akan tetapi, kebanyakan manusia tidak mengetahui kapan, dimana dan seberapa besar risiko itu akan terjadi, karena seiring dengan berkembangnya zaman akan menambah jumlah dan tingkat risiko yang dihadapi oleh manusia.

Kerugian yang ditimbulkan bukan hanya berupa kerugian ekonomi secara keseluruhan, tetapi juga kerugian fisik maupun mental bagi yang terkena musibah. Contohnya, seorang ayah yang selama ini menjadi tulang punggung keluarga. Dia pasti membutuhkan asuransi karena kalau terjadi sesuatu hal terhadap sumber penghasilannya, pihak asuransi yang akan mengganti. Demikian pula, bisa ada seorang *single* yang menjadi tulang punggung keluarga besarnya dan mempunyai banyak utang. Dia juga harus mempunyai asuransi, baik itu asuransi jiwa maupun

kesehatan.<sup>1</sup> Contoh lainnya adalah kehilangan salah satu anggota tubuh sehingga hilangnya kepercayaan diri, selain itu juga kehilangan salah satu anggota tubuh juga menyebabkan kesulitan atau penghambat dalam bekerja.

Kesadaran masyarakat baik itu disadari secara sendiri maupun dari faktor lainnya dalam mengantisipasi risiko yang ada disekitarnya adalah merupakan fenomena yang menarik karena setiap masyarakat akan memiliki cara-caranya tersendiri untuk menghadapinya baik secara tradisional, contohnya dengan menggunakan ritual-ritual khusus ataupun secara modern yaitu dengan menggunakan asuransi.

Kebutuhan akan jasa asuransi kini makin dirasakan baik perorangan, dunia usaha maupun instansi-instansi pemerintah di Indonesia. Asuransi merupakan suatu bisnis yang sangat banyak kaitan kepentingannya dengan masyarakat pengguna jasa asuransi. Asuransi merupakan *sarana financial* dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko

---

<sup>1</sup> Budi Untung, *Cerdas Asuransi, Investasi Proteksi*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), h. 2.

kematian, ataupun menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki.

PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 merupakan kegiatan usaha perasuransian untuk memelihara kerjasama, solidaritas dan persaudaraan dengan adanya jaminan terhadap risiko.

Perkembangan dalam suatu entitas bisnis dalam hal industry asuransi syariah tidak terlepas dari peran seorang agen. Agen asuransi adalah siapa saja yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan public. Karena pada dasarnya bisnis asuransi diselenggarakan melalui agen-agen.<sup>2</sup>

Agen asuransi memiliki peran penting dalam menjalankan atau memasarkan asuransinya, karena agen merupakan roda dari lancarnya suatu perusahaan dalam mengenalkan produk-produk yang ada pada asuransi. Agen perusahaan asuransi diberi wewenang oleh perusahaan yang mengatasnamakan perusahaan

---

<sup>2</sup> Kuart Ismanto, *Asuransi Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 108.

asuransi, dan seorang agen asuransi harus memiliki kapasitas legal dengan mengikuti ujian. Agen asuransi harus terdaftar di Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Untuk ujiannya dilakukan diperusahaan masing-masing asuransi. Mereka yang sudah terdaftar sebagai agen asuransi dapat menjalankan atau menjual produk asuransi syariah.

Agen asuransi merupakan penghubung antara konsumen dengan perusahaan asuransi. Para agen asuransi bertugas untuk menolong individu, keluarga, perusahaan, ataupun lembaga untuk merencanakan hingga akhirnya memilih polis asuransi sesuai kebutuhan. Bagi seorang calon pemegang polis, agen asuransi akan mendampingi proses pengenalan dan pemilihan polis guna melindungi kehidupan pribadi, keluarga, kesehatan, dan kesejahteraannya di masa depan.<sup>3</sup>

Menurut Ardi Wahyudi, agen Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang berjumlah 25 agen. Laksana urat nadi bagi perkembangan usaha perasuransian, maka sudah menjadi kewajiban bagi para agen asuransi untuk memiliki

---

<sup>3</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*, (Bekasi: Gramata Publishing, 2015), h. 210.

kemampuan dalam menjelaskan segala macam mekanisme yang ada. Begitu juga dalam memahami prinsip-prinsip dan etika bisnis syariah sebagai landasan dalam pemasaran produk asuransi syariah. Adapun jumlah polis yang terjual dalam satu tahun terakhir ini adalah 3435 polis dengan produk siaga koe, siswa koe dan mobil koe.<sup>4</sup>

Salah satu faktor yang mempengaruhi antara perusahaan jasa dengan konsumen adalah pelayanan yang dilakukan oleh agen selaku dari bagian yang menawarkan produk secara langsung kepada masyarakat atau konsumen.

Untuk menghindari kekecewan pemegang polis maka seorang agen asuransi syariah harus mampu menjaga kepercayaan dengan pemegang polis karena pada dasarnya seorang agenlah yang berperan dalam memberikan pelayanan dalam memasarkan produk asuransi syariah. Dimana seorang agen sangat berpengaruh terhadap perusahaan asuransi syariah untuk tingkat penjualan polis asuransi syariah.

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Ardi Wahyudi, KPI Seksi Pemasaran PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara oleh Putri Shintya Ingriani, 28 Februari 2020..

Polis asuransi adalah bukti perjanjian itu, dan memuat berbagai janji berikut batasan atau pengecualiannya serta benefit yang diperjanjikan. Jika salah satu syarat saja tidak dipenuhi maka janji pun dapat tidak dipenuhi.<sup>5</sup>

Alasan penulis meneliti tentang judul ini dikarenakan penulis tertarik dengan peranan agen. Peran agen disini sangatlah penting dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Tanpa agen, perusahaan tidak akan berjalan. Agen adalah ujung tombak untuk perusahaan asuransi. Maju mundurnya perusahaan asuransi itu ditentukan oleh peranan agen. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti judul ini.

Pemaparan mengenai latar belakang masalah di atas, terutama permasalahan mengenai agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, masih dipertanyakan membuat peneliti tertarik untuk meneliti. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul **“PERANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN POLIS**

---

<sup>5</sup> Ketut Sendra, *Klaim Asuransi Gampang*, (Jakarta Pusat: Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), 2009), h. 50.

**ASURANSI SYARIAH (STUDI KASUS PADA PT ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 Cabang Serang)”** yang beralamat di Ruko Titan Arum, Jl. Raya Cilegon, Drangong, Kec. Taktakan, Kota Serang, Banten 42162.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Bagaimana peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang?”

## **C. Fokus Penelitian**

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian ini difokuskan pada agen asuransi syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. Peneliti ingin mengetahui mengenai peranan agen dalam meningkatkan polis asuransi syariah.

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

Untuk mengetahui gambaran tentang peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

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

1. Secara teoritis penelitian ini ditujukan sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan teori yang diperoleh di perguruan tinggi.
2. Bagi penulis, menambah pengetahuan, wawasan baru, dan pengalaman dalam bekerja di bidang asuransi syariah.
3. Kontribusi terhadap kajian mengenai peranan agen asuransi syariah dalam prakteknya, khususnya dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Penelitian ini diharapkan berguna bagi para akademisi dalam mengembangkan teori asuransi syariah dan keagenan.
4. Bahan masukan dan referensi bagi PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 dan dapat digunakan sebagai akses informasi peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah.



## **F. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian tentang pembahasan ini memang bukan penelitian yang pertama, penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh:

1. Winda Rahmawati, "*Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi Kasus pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang)*". Pada skripsi ini membahas mengenai peranan agen, perbedaannya pada skripsi ini pada studi kasusnya.
2. Sukroni, "*Pengaruh Pemahaman Agen Asuransi Syariah Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Produk Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus pada Perusahaan PT Asuransi Jiwa Syariah Kantor Pemasaran Serang Banten)*". Pada skripsi ini menjelaskan mengenai tingkat volume penjualan.

## **G. Kerangka Pemikiran**

Asuransi merupakan lembaga keuangan non bank yang memberikan perlindungan terhadap seseorang. Usaha perasuransian berkembang selaras dengan perkembangan dunia usaha pada umumnya. Kehadiran usaha perasuransian merupakan

hal yang tidak terelakan pada situasi dimana sebagian besar pengusaha dan anggota masyarakat memiliki kecenderungan umum untuk menghindari atau mengalihkan risiko tersebut. Untuk itu pengusaha atau pemegang polis/ pihak bertanggung harus membayar premi asuransi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan Asuransi Syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dan pemegang polis dan perjanjian di antara para pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi.

Perusahaan asuransi juga memerlukan seorang agen asuransi, karena seorang agenlah yang langsung berhadapan dengan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Istilah “agen” cukup sering kita dengar sehari-hari, tapi sebenarnya apa yang dimaksud dengan agen? Dalam ilmu pemasaran atau bisnis, pengertian agen adalah penyalur yang atas

nama suatu perusahaan tertentu melakukan penjualan barang dan jasa hasil produksi dari perusahaan tersebut.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian agen adalah seseorang atau perusahaan perantara yang mengusahakan penjualan bagi suatu perusahaan lainnya atas nama pengusaha, sehingga akan sering juga disebut sebagai perwakilan atau kaki tangan.

Pada umumnya agen berperan sebagai perantara antara konsumen dengan perusahaan induk. Sedangkan suatu distributor bekerja atas nama perusahaannya sendiri dimana memiliki hak atas pembelian, penyimpanan, penjualan dan pemasaran barang-barang tertentu.

## **H. Metode Penelitian**

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

### **1. Pendekatan dan jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif. Metode ini akan dipaparkan oleh penulis dengan

metode deskriptif yang akan diamati secara langsung yang bersifat interaktif.

## 2. Penentuan wilayah penelitian

Dalam penelitian kualitatif dalam bentuk lokasi penelitian, peneliti melakukan studi kasus di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang yang beralamat di Ruko Titan Arum, Jl. Raya Cilegon, Drangong, Kec. Taktakan, Kota Serang, Banten 42162.

## 3. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan menggunakan beberapa teknik tertentu, yaitu:

### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Dalam penelitian ini penulis melakukan

observasi di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

## 2. Dokumentasi

Penulis melakukan pengumpulan data yang relevan yaitu berupa arsip-arsip, buku-buku, catatan-catatan lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Yaitu mengenai peran agen dan penjualan polis asuransi syariah serta mengenai profil PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

## 3. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang membutuhkan untuk mendapatkan data dari informasi tentang hal-hal yang diteliti.

## 4. Teknik analisis data

Analisis kualitatif adalah analisis yang tidak menggunakan model matematika, model statistic dan ekonometrik atau model-model tertentu lainnya. Analisa data

yang dilakukan terbatas pada teknik pengolahan datanya, seperti pada pengecekan data dan tabulasi, grafik-grafik atau angka-angka yang tersedia, kemudian melakukan uraian dan penafsiran.

#### 5. Pedoman penulisan

Adapun teknik penulisan dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan “pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2019”

### I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

**BAB I**           Pendahuluan, yang meliputi Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu yang Relevan, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

**BAB II**          Landasan Teori, Bab ini membahas mengenai Pengertian Polis, Sistem Agen Dalam Asuransi Syariah, dan Asuransi Syariah.

- BAB III**      Gambaran Umum PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Bab ini membahas mengenai Profile PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Visi Misi, Struktur Organisasi, dan Produk-Produk Asuransi.
- BAB IV**      Pembahasan Hasil Penelitian, membahas mengenai Peranan Agen dalam Meningkatkan Polis Asuransi Syariah Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.
- BAB V**      Penutup, yang meliputi kesimpulan dan saran-saran.