

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Agen asuransi syariah adalah seseorang yang menjalankan atau memasarkan suatu produk asuransi, agen merupakan faktor utama dari suatu perusahaan asuransi. Agen asuransi memiliki hak mengatasnamakan perusahaan asuransi, dan seorang agen harus memiliki kapasitas legal dengan mengikuti ujian.<sup>1</sup>Seorang agen asuransi yang berkualitas menurut nasabah adalah agen yang dapat berperan sebagai penasihat yang baik, memiliki wawasan, pengetahuan akan produk dan perusahaannya dengan baik, memiliki akhlak dan sopan santun, peduli dan mudah bergaul. Apabila seorang agen selalu menerapkan perannya dengan baik maka agen tersebut akan semakin mudah dalam meningkatkan minat nasabah asuransi syariah. Sistem keagenan telah tumbuh karena jasanya dibutuhkan untuk menyalurkan produk perusahaan asuransi secara efisien. Transaksi berbagai macam asuransi dengan masing-masing perusahaan merupakan pekerja yang melelahkan dan membutuhkan waktu yang tidak sedikit.

---

<sup>1</sup> Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir yang Tak Terduga*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), hal. 84.

Untuk mengetahui sejumlah hal secara rinci dan memiliki kemampuan teknis yang diperlukan untuk melaksanakan transaksi tersebut secara baik tanpa bantuan seorang agen.<sup>2</sup>

Kinerja Agen Asuransi sangat memiliki peranan penting dalam menjalankan atau memasarkan asuransinya, karena agen merupakan roda dari lancarnya suatu perusahaan dalam mengenalkan produk-produk yang ada pada asuransi.<sup>3</sup>

Dengan itu dibutuhkan peran dari seorang yang bertugas dari pihak asuransi untuk mengurus dan menyelesaikan permasalahan dilapangan kepada pihak tertanggung untuk proses klaim, orang ini dinamakan agen asuransi.<sup>4</sup>

Setiap langkah manusia pada dasarnya diliputi oleh resiko, seperti kecelakaan, kematian dan gangguan kesehatan lainnya. Resiko dalam pengertian singkatnya identik dengan ketidakpastian atau uncertainty. Suatu peristiwa yang dapat dialami oleh siapa saja dan dimana saja. Masing-masing manusia di muka bumi ini pasti mengalami pasang surutnya kehidupan. Ada suka dan ada duka, ada untung ada rugi. Untuk mengurangi resiko yang akan terjadi pada seseorang itu salah satu

---

<sup>2</sup> N U Hikmah, Skripsi, *Analisis Tingkat Pemahaman dan Peran Agen dalam Meningkatkan Minat Nasabah Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banda Aceh)*, (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018), hal 5.

<sup>3</sup> Nopriansyah, Waldi. 2016. *Asuransi Syariah Berkah Terakhir...*hal.85.

<sup>4</sup> Trisno, Skripsi, *Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim pada Produk Siswakoe (Studi Pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang)*, Universitas Islam Negeri "SMH" Banten, 2018, hal 3.

upaya yang ditempuh adalah dengan melimpahkan resiko tersebut kepada pihak atau lembaga yang tersedia. Lembaga yang dimaksud adalah asuransi atau pertanggungan yang merupakan terjemahan dari insurance atau verzekering, yaitu lembaga yang bentuk badan hukum yang didirikan untuk menerima limpahan risiko dari orang lain. Usaha asuransi yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberi perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti.<sup>5</sup>

Di setiap perusahaan pasti mempunyai Standard Operating Procedure (SOP) sesuai dengan keadaan atau peraturan yang sudah perusahaan tentukan seperti fungsi dan tujuan perusahaan. Disini agen berperan penting untuk menjelaskan semua isi polis asuransi peserta, berupa ketentuan jaminan hak peserta, kewajiban dalam membayar premi, jenis pertanggungan, produk asuransi yang dipilih peserta, dan kemampuan peserta dalam mengikuti produk asuransi sehatkoe. Peran agen dalam menangani masalah pencairan klaim sangat vital sekali, karena seharusnya para agen memberitahu dan memandu para nasabahnya pada proses klaim berjalan, karena agen tidak menjelaskan terlebih dahulu sebelumnya mengenai proses dan syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi untuk mengajukan klaim tersebut. Seharusnya para agen harus

---

<sup>5</sup> Sula, Muhammad Syakir, *Asuransi (Life dan Gen.eral) Konsep dan Sistem Asuransi Syariah*. (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), hal.26.

memiliki komunikasi yang baik serta pendekatan tertentu kepada para nasabah.<sup>6</sup>

Berdasarkan atas penelitian penulis bahwa seringkali timbul hambatan-hambatan pada saat pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi, beberapa contoh kasusnya yaitu lambatnya penanganan berkenaan dengan cairnya uang tuntutan ganti rugi disebabkan karena lambatnya proses persetujuan dari kantor pusat perusahaan asuransi, perubahan polis asuransi dengan alasan agen petugas penagih asuransi belum menyerahkan premi pemegang polis kepada perusahaan, kelalaian agen petugas asuransi dalam bentuk tidak disetorkannya premi kepada perusahaan asuransi sehingga dibebankan kepada pemegang polis, hambatan penyelesaian klaim asuransi karena disebabkan tidak lengkapnya dokumen-dokumen yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim sehingga hal ini dapat memperlambat proses pelaksanaan klaim asuransi.<sup>7</sup>

Dalam perusahaan asuransi, pada umumnya seorang agen mempunyai tugas yaitu menawarkan dan menjual produk secara langsung kepada calon nasabah dan memberi informasi selengkap-lengkapnyanya. Adapun tugas seorang agen adalah sebagai berikut: Menyebarkan

---

<sup>6</sup> H. J Setyorini, Skripsi, *Pengaruh pelayanan klaim dan peran agen terhadap permintaan asuransi jiwa berbasis syariah (Studi Kasus Pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Wolter Monginsidi)* (Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah, 2018), hal. 6.

<sup>7</sup> Trisno, Skripsi, *Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim pada Produk Siswakoe (Studi Pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang)*, (Serang : Universitas Islam Negeri "SMH" Banten, 2018), hal.7.

informasi yang benar tentang praktik asuransi untuk menjelaskan kepada masyarakat betapa pentingnya memiliki polis asuransi. Mengisi formulir permohonan bagi orang yang berminat membeli polis. Agen akan menjelaskan tentang aturan dan syarat serta sifat polis sebelum pembeli menandatangani formulir permohonan.<sup>8</sup>

Banyak perusahaan asuransi nasional maupun multinasional yang berkompetisi untuk menjadi yang terbaik di industri ini. Berbagai variasi produk asuransi ditawarkan untuk menarik minat calon nasabah. Brilliance Hasanah Sejahtera merupakan salah satu contoh produk PT Sun Life Financial yang menawarkan kekuatan diferensiasi dan kemudahan dalam produknya. Dalam upaya memenangkan persaingan, maka manajemen perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

Dalam kapasitasnya sebagai perusahaan penyedia jasa asuransi, kepuasan konsumen tersebut tidak lepas dari kinerja serta peran agen dalam memberikan pelayanan dan jasa terkait penggunaan produk asuransi. Dalam hal ini, peran agen dalam menangani masalah pencairan klaim sangat vital sekali, seharusnya agen memberitahu dan memandu para nasabahnya pada proses klaim berjalan, karena agen tidak menjelaskan terlebih dahulu sebelumnya mengenai proses dan syarat dan

---

<sup>8</sup> Zaiz Fisabilillah, Skripsi, *Peranan Agen dalam Membantu Penyelesaian Klaim Terhadap Produk Sehatkoe Studi Kasus pada PT Asuransi Bumiputera Muda syariah 1967 cabang serang*, (Serang : UIN SMH BANTEN, 2019), hal. 8.

ketentuan yang harus dipenuhi untuk mengajukan klaim tersebut. Para agen harus memiliki komunikasi yang baik serta pendekatan tertentu kepada para nasabah.

Alasan mengapa mengambil judul tersebut Karena banyaknya nasabah yang belum paham terkait alur maupun prosedur mengklaim di PT Sun Life Financial Syariah, khususnya untuk produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS). Untuk itu, peneliti tertarik mengambil topik ini sebagai solusi bagi para nasabah yang belum paham terkait cara mengklaim pada produk tersebut. Peneliti ingin lebih memahami tentang bagaimana cara agen mengklaim pada produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS). Untuk memperoleh data sebagai bahan penyusunan penulisan skripsi guna salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di bidang Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Hasanuddin Banten.

Alasan mengapa mengambil lokasi penelitian tersebut karena dekat dengan tempat tinggal, mudah dijangkau, dan ekonomis. Sehingga lebih memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Selain itu penelitian ini dilakukan di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang adalah karena ingin tahu seberapa jauh pelaksanaan proses asuransi di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang, khususnya pada produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS). Adanya

keterbukaan dari pihak PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang terhadap penelitian yang akan dilaksanakan.

Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim. Oleh karena itu, dalam skripsi ini penulis memilih judul: “PERANAN AGEN DALAM MEMBANTU PENYELESAIAN KLAIM TERHADAP PRODUK BRILLIANCE HASANAH SEJAHTERA (BHS) (Studi Kasus pada PT Sun Life Financial Syariah – Cabang Kota Tangerang)”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka disusunlah rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan agen asuransi terhadap Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?
2. Bagaimana prosedur pengajuan klaim Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?
3. Bagaimana peranan agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang?

### **C. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada peran agen asuransi dalam menyelesaikan klaim Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) pada PT Sun Life Financial Syariah.

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana peranan agen asuransi pada Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang
2. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pengajuan klaim Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang
3. Untuk mengetahui bagaimana peranan agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang

### **E. Manfaat Penelitian**

Secara teoritis penelitian ini memberikan saran untuk mengembangkan pengetahuan dan teori di perguruan tinggi. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta wawasan baru dalam dunia asuransi, selain itu juga menambah pengalaman kerja di bidang asuransi syariah.



Penelitian ini berkontribusi terhadap kajian mengenai peranan agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk brilliance hasanah sejahtera, selain itu penelitian ini juga bermanfaat bagi para akademisi dalam mengembangkan teori asuransi syariah dan keagenan.

Bahan masukan dan referensi bagi perusahaan PT Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang dan dapat digunakan sebagai akses informasi peranan agen dalam membantu penyelesaian klaim pada produk brilliance hasanah sejahtera.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk memberi pemahaman dan gambaran yang sistematis dalam penulisan skripsi ini penulis berpedoman pada penulis karya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten terdiri dari:

1. BAB I. Bab kesatu adalah Pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Peneliti Terdahulu yang Relevan, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.
2. BAB II. Bab kedua adalah Tinjauan Pustaka. Pada bab ini berisi tentang produk PT Sun Life Financial Syariah yaitu Brilliance Hasanah Sejahtera. Lalu Tinjauan Asuransi yang berisi Pengertian Asuransi Umum, Pengertian Asuransi Syariah, Landasan Hukum

Asuransi, dan Prinsip Asuransi. Selain itu berisi Tinjauan Umum Tentang Agen yang terdiri dari Pengertian Agen, Kinerja Agen, Tugas-tugas Agen, Kewajiban dan Tanggung Jawab Agen. Terakhir berisi tentang Tinjauan Umum Tentang Klaim yang terdiri dari Pengertian Klaim, Prosedur Klaim, dan Hal-Hal yang Membantu dalam Penyelesaian Klaim.

3. BAB III. Bab ketiga berisi Metodologi Penelitian. Pada bab ini menjelaskan tentang Ruang Lingkup Penelitian, Metode Penelitian yang berisi; Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian, Data dan Sumber Data yang berisi; Data, Data Primer, dan Data Sekunder, Teknik Pengumpulan Data yang berisi; Observasi, Wawancara, Dokumentasi, dan Studi Pustaka, Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.
4. BAB IV. Bab keempat berisi Pembahasan. Pada bab ini menjelaskan tentang Analisis Peranan Agen dalam Membantu Penyelesaian Klaim pada Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS), Standar Operasional Prosedur Peranan Agen dalam Membantu Penyelesaian Klaim Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS), Analisis Kinerja Agen Asuransi pada Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS), Analisis Kinerja Agen Asuransi dalam Membantu Klaim pada Produk Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS).
5. BAB V. Bab kelima berisi Penutup. Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, saran, lampiran, dan lain-lain.

