

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Agen

1. Pengertian Agen

Kinerja agen asuransi sebagai pemasar produk adalah pertama ketika peserta akan membeli polis asuransi maka tugas agen asuransi untuk menjelaskan secara detail, manfaat yang akan diterima, proses klaim, hal apa saja yang membuat klaim tidak bisa keluar, menjelaskan fungsi polis, hal apa saja yang harus dilakukan ketika akan klaim.

Bagi peserta yang mengalami kesulitan dalam proses klaim tugas agen untuk membantu melengkapi persyaratan dalam proses klaim seperti memberikan informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir, membantu menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim.¹

Agen adalah perantara yang suatu perusahaan tertentu melakukan penjualan barang dan jasa hasil produksi dari perusahaan tersebut. Dan ada pula pendapat lain yang mengatakan pengertian agen suatu lembaga yang melaksanakan perdagangan melalui penyediaan barang atau jasa atau fungsi khusus yang berkaitan dengan penjualan atau distribusi barang.

¹ Ratu Humaemah & Fauziah, "Analisis Peran Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Siagakoe", *Syar'Insurance: Jurnal Asuransi Syariah*, 2020 6(2), 84-104.

Akan tetapi mereka tidak mempunyai hak untuk memiliki barang yang diperdagangkan 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 di mana memiliki hak atas pembelian, penyimpanan, penjualan dan pemasaran barang-barang tertentu.²

Dalam melakukan pemasaran produk asuransi, perusahaan asuransi memiliki agen asuransi yang telah mengikuti ujian untuk lolos sebagai agen asuransi dari perusahaan asuransi yang mereka pilih.

Seorang agen harus mampu menjaga kepercayaan pada saat berhubungan dengan calon pemegang polis asuransi. Siapa saja yang dikuasakan oleh Perusahaan Asuransi untuk mencari, membuat, mengubah serta mengakhiri kontrak – kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan publik, itulah pengertian agen asuransi. Karena pada dasarnya agen – agen lah yang menyelenggarakan bisnis asuransi. Tingkat

² M. Prawiro, 2019, "Pengertian Agen", <https://www.maxmanroe.com/vid/marketing/pengertian-agen.html>. Diakses Pada 2 Juli 2021 Pukul 16.21 WIB.

penjualan polis asuransi itu sendiri dalam suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kerja seorang agen.

Agen sangat berpengaruh dalam bisnis asuransi. Salah satu faktor yang mempengaruhi antara perusahaan jasa dengan konsumen yaitu pelayanan yang dilakukan oleh agen selaku bagian dari sumber daya manusia yang menawarkan produk secara langsung pada masyarakat atau konsumen.

Jika dilihat dari perspektif hukum mengenai peran agen yang terdapat pada pasal 1 ayat (28) UU No.40 Tahun 2014 tentang usaha perasuransian, menyebutkan bahwa agen bertugas hanya memasarkan produk perusahaan asuransi. Bunyi pasal 1 ayat (28) UU No.40 Tahun 2014 tentang usaha perasuransian adalah:

“agen asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi atau Asuransi syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah”

2. Kinerja Agen

Sella Tifani (2018: 82) menjelaskan bahwa kinerja agen adalah sebagai pemasar asuransi yaitu pertama ketika peserta akan membeli polis asuransi maka tugas agen untuk menjelaskan tentang produk, manfaat

yang akan diterima, proses klaim, hal apa saja yang membuat klaim tidak dapat disetujui, menjelaskan fungsi polis, hal apa yang harus dilakukan ketika akan diklaim, membuat ilustrasi, dan memberikan data – data rumah sakit yang bekerja sama dengan perusahaan.

3. Tugas-tugas Agen

Adanya beberapa tugas-tugas agen, yaitu:

1. Mengumpulkan Informasi
2. Melakukan riset pemasaran
3. Membuat presentasi, membujuk dan menjawab pertanyaan calon nasabah saat nasabah bertanya.
4. Mencari pelanggan dengan melakukan secara proses segmentasi pasar
5. Membuat alokasi masing – masing calon nasabah (prospek)
6. Menjaga nama perusahaan asuransi tempat mereka bekerja
7. Dapat dipercaya oleh perusahaan maupun di masyarakat
8. Menjelaskan betapa pentingnya berasuransi bagi masyarakat

4. Kewajiban Agen

Seorang agen mempunyai kewajiban atas kinerjanya di perusahaan, adanya yang menjadi kewajiban agen yaitu:

- a. Memberikan penjelasan bagaimana cara berasuransi dan apa keuntungannya asuransi;
- b. Agen harus perlu tau apa saja yang dibutuhkan oleh nasabah dalam hal menjual produk;
- c. Melakukan penutupan dan segera menyetor premi pertama yang berhasil ditagih pada hari kerja;
- d. Memberikan penjelasan yang jelas agar membuat nasabah tertarik atas produk yang di jelaskan;
- e. Memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah tidak melanggar etik profesi agen asuransi.

5. Tanggung Jawab Agen

Seorang agen asuransi mempunyai beberapa tanggung jawab terhadap perusahaan, yaitu:

- a. Memenuhi target yang ditetapkan
- b. Tanggung jawab agen terhadap pemegang polis dengan cara memelihara hubungan baik pada pemegang polis, seperti itu termasuk tanggung jawab yang moral karena pemegang polis menjadi nasabah atas rekomendasi dari agen, jika ada kendala agen harus bersedia memberikan solusinya.
- c. Tanggung jawab agen terhadap perusahaan yaitu memahami produk dan segala peraturan perusahaan yang telah ditetapkan oleh

perusahaan dan agen melakukan target pada produk yang telah disepakati.

- d. Tanggung jawab agen yaitu bertanggung jawab untuk mengembangkan diri, mengikuti perkembangan zaman yang ada, mengasah pola pikir dengan terus belajar agar menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan skill.
- e. Tanggung jawab terhadap masyarakat untuk menawarkan produk atau meyakinkan atas apa yang dijelaskan, sehingga masyarakat tertarik akan pentingnya asuransi dan bukan karena sebab-sebab lain yang tidak disadari oleh nasabah.

6. Peranan Agen

- a. Sebagai akses jembatan informasi masyarakat tentang asuransi

Agen pemasar asuransi sebagai akses jembatan informasi kepada masyarakat tentang keberadaan produk-produk asuransi tersebut. Selain itu, seorang agen juga berperan dalam menanamkan keyakinan dan sikap percaya diri pada masyarakat dalam memilih sebuah produk asuransi.

- b. Sebagai penjaga citra perusahaan asuransi di mata masyarakat

Agen merupakan ujung tombak yang berfungsi sebagai penjaga citra perusahaan serta industri asuransi di mata masyarakat. Seorang agen tidak boleh keliru mempromosikan produk, menginformasikan produk, hingga menjual produk. Karena itu,

profesionalitas agen pemasar asuransi sekaligus keberimbangan pengetahuannya antara pengetahuan syariah dan pengetahuan ekonomi menjadi jawaban atas kebutuhan pasar asuransi di Indonesia.

c. Sebagai tenaga pemasar produk asuransi syariah

Strategi dalam memasarkan produk asuransi beragam, mulai dari yang dilakukan secara berkelompok sampai kepada yang dilakukan individu. Dalam pemasaran produk asuransi, strategi pemasaran dengan aspek promosi lebih mendapat prioritas dibandingkan dengan aspek pemasaran lainnya.

d. Memberikan solusi serta pelayanan kepada calon peserta dalam memilih produk asuransi

Seorang agen pemasar diharapkan dapat memberikan solusi kepada calon peserta yang terbaik atas apa yang menjadi permasalahan calon peserta, misalnya kesulitan dalam menentukan produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhannya.

e. Memberikan pemahaman yang benar tentang asuransi

Seorang agen hendaknya memahami suatu produk yang akan ditawarkan kepada calon peserta. Setiap agen memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam memahami suatu produk asuransi dikarenakan sifat dari setiap produk asuransi juga berbeda-beda satu dengan yang lainnya.³

³ Edi Hariyadi dan Abdi Triyanto, "Peran Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Tentang Asuransi Syariah". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 5 No.1, 2017, h. 32.

B. Klaim

1. Pengertian Klaim

Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung.⁴

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

2. Prosedur Pengajuan Klaim

Prosedur Klaim pada tiap perusahaan asuransi itu hampir sama, baik asuransi syariah atau konvensional. Adapun yang membedakan dari masing-masing perusahaan adalah kecepatan dan kejujuran dalam menilai suatu klaim. Dalam penentuan apakah perusahaan harus membayar atau menolak suatu klaim, penilai mengikuti prosedur penyelesaian klaim dengan empat langkah pokok sebagai berikut:⁵

⁴ A. Hasyim Ali, *Pengantar Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal.345.

⁵ Putri. Nur. Faizah, *Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi Dengan Perspektif Shari'ah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Produk Takafulink Salam Di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel: Surabaya), hal. 29.

a. Pemberitahuan Klaim

Segara setelah peristiwa yang sekiranya membuat tertanggung mengalami musibah, tertanggung atau pihak yang menanggung segera melaporkan kepada penanggung. Laporan lisan harus dipertegas dengan laporan tertulis. Pada tahap awal ini tertanggung akan mendapat petunjuk lebih lanjut mengenai apa yang harus dilakukan oleh tertanggung, dan dokumen apa yang harus dilengkapi oleh tertanggung, dan dokumen apa yang harus dilengkapi oleh tertanggung.

Kondisi ini diterapkan untuk memungkinkan pengelola mengambil tindakan apa yang diperlukan mengenai klaim yang muncul. Nasabah dapat pemberitahuan klaim baik secara personal kepada pengelola maupun melalui otoritas atas namanya seperti pengacara, broker, atau agen.

b. Bukti Klaim

Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti yang diharuskan perusahaan mempunyai kebijakan sendiri dalam menentukan dokumen bukti klaim yang dibutuhkan. Untuk tujuan ini, penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi dokumen-dokumen yang diajukan sebagaimana yang dipersyaratkan secara standar dalam industri asuransi di Indonesia.

c. Penyelidikan

Setelah laporan yang dilampiri dengan dokumen pendukung diterima oleh penanggung , selanjutnya dilakukan analisa administrasi . Misalnya, mengenai apakah premi sudah dibayar atau belum. Apabila tahap ini telah dilalui, penanggung akan memutuskan untuk segera melakukan survei lapangan atau menunjukan independent adjuster, jika hal itu diperlukan.

d. Penyelesain Klaim

Setelahnya terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, di isyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih 30 hari sejak terjadi kesepakatan tersebut.⁶

Proses klaim harus dilakukan secara prosedur yang berlaku. Secara umum prosedur klaim asuransi sama, baik yang syariah maupu konvensional. Jika tidak memenuhi prosedur maka klaim bisa jadi akan ditolak.

3. Proses penyelesaian klaim

a. Tahapan pertama

Formulir klaim diisi oleh tertanggung (pemegang polis) atau ahli waris (untuk klaim meninggal) dengan menyertakan surat

⁶ Putri. Nur. Faizah, *Analisis Penyelesaian Klaim Asuransi...* hal. 31.

keterangan dari dokter. Fomulir dapat di unduh di situs resmi perusahaan asuransi yang berkaitan atau bisa diperoleh di kantor perusahaan asuransi yang berkaitan atau bisa menghubungi agen.

b. Tahapan kedua

Pemegang polis atau tertanggung ahli waris menyerahkan dokumen penunjang klaim kepada perusahaan. Seperti: fomulir klaim, fomulir surat keterangan dokter, resum medis, salinan seluruh hasil pemeriksaan, kwintasi asli atau legalisir beserta rinciannya, hasil labolatorium, laporan kepolisian (jika klaim atas kecelakaan) dan lain-lain pastikan kembali dokumen-dokumen tersebut telah lengkap dan segera kirimkan setelah seluruh dokumen-dokumen tersebut telah lengkap, hal ini berkaitan terkait ada batas waktu untuk pengiriman dokumen terhitung sejak keluar dari rumah sakit.

c. Tahapan ketiga

Perusahaan akan mengirikan dokumen tersebut ke kantor pusat dan melakukan proses validasi terhadap dokumen perengkap dan verifikasi kepada pemegang polis atau tertanggung dan atau dokter atau rumah sakit bila diperlukan. Tahapan ini memerlukan waktu sekitar 14 hari kerja tidak termasuk proses kirim dokumen ke pusat.

d. Tahapan keempat

Pemberitahuan hasil validasi dan verifikasi oleh perusahaan sudah selesai dengan ketentuan, maka pembayaran klaim akan di proses oleh bagaian klaim. Apabila hasil verifikasi ditolak hal ini akan diberitahukan pula kepada peserta.

e. Tahapan kelima

Manfaat asuransi dibayarkan atau ditransfer kepada pemegang polis atau tertanggung.⁷

C. Brilliance Hasanah Sejahtera

Asuransi Brilliance Hasanah Sejahtera merupakan salah satu produk dari PT Sun Life Financial Syariah yang membantu persiapan untuk mendampingi anak sampai tua. Namun tak hanya itu, Brilliance Hasanah Sejahtera juga memberikan kehidupan yang terbaik untuk anak tentu menjadi impian setiap orang tua. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa untuk bisa memenuhi kebutuhan anak, mulai dari pendidikan hingga keperluan mereka masa depan memerlukan dana yang tidak sedikit. Agar tidak menjadi sekedar angan-angan, anda perlu mempersiapkan sejak dini, dengan memilih produk investasi dan asuransi

⁷ Tifani, Skripsi, *Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon)*, (Serang : Universitas Islam Negeri" Sultan Maulana Hasanuddin" BANTEN), hal.86-88

yang tepat misalnya.

Oleh karena itu, Brilliance Hasanah Sejahtera hadir untuk membantu anda dalam merencanakan keperluan masa depan. Brilliance Hasanah Sejahtera merupakan produk asuransi jiwa dan investasi dengan berkala untuk membantu anda ibadah, pernikahan anak, dana hari tua, dan lainnya yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah.⁸

1. Keunggulan Brilliance Hasanah Sejahtera⁹

- Perlindungan asuransi hingga usia 88 tahun
- Minimum kontribusi yang terjangkau dengan mata uang dan pilihan pembayaran secara bulanan, triwulan, semesteran, dan tahunan.
- Dapat melakukan penambahan dana investasi (kontribusi *top up* tunggal) untuk meningkatkan hasil investasi setiap saat dengan minimum besarnya Rp1.500.000,-
- Bebas menentukan kontribusi dan uang pertanggungan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan peserta.
- Fleksibel dapat melakukan penarikan dan pengalihan dana investasi kapan saja.
- Dikelola secara syariah, dimana setiap peserta saling tolong menolong dan melindungi dengan peserta lainnya dalam

⁸ Sun Life Financial Syariah, diakses melalui <https://www.sunlifesyariah.net/> pada tanggal 3 Juli 2021 Pukul 14.12 WIB

⁹ Sun Life Financial Syariah, diakses melalui <https://www.sunlifesyariah.net/> pada tanggal 3 Juli 2021 Pukul 14.21 WIB

menghadapi resiko dan penempatan investasi.

- Kesempatan untuk mendapatkan surplus underwriting yaitu dihitung setiap akhir tahun, apabila ada dan sesuai dengan ketentuan berlaku.

2. Manfaat Brilliance Hasanah Sejahtera

- Asuransi memberikan manfaat pembebasan pembayaran premi jika premi polis meninggal dunia dalam keadaan masa pembayaran premi.
- Sun life financial Indonesia akan membebaskan kewajiban untuk membayar premi asuransi berkala (PAB) + premi investasi berkala (PIB) (maksimal PIB yang dibayarkan adalah 3 kali PAB). Apabila pemilik polis meninggal dunia sebelum mencapai usia 65 tahun, maka premi akan dibebaskan sampai pemilik polis seakan-akan berusia 65 tahun atau 88 tahun sesuai dengan masa pembebasan premi yang dipilih.¹⁰

3. Syarat dan Ketentuan¹¹

- Tertanggung 30 hari-70 tahun
- Peserta minimum 18 tahun
- Masa pembayaran premi, sejak dimulainya masa asuransi hingga akhir dari masa pembayaran premi asuransi dasar atau hingga

¹⁰ Sun Life Financial Syariah, diakses melalui <https://www.sunlifesyariah.net/> pada tanggal 3 Juli 2021 Pukul 14.22 WIB

¹¹ Sun Life Financial Syariah, diakses melalui <https://www.sunlifesyariah.net/> pada tanggal 4 Agustus 2021 Pukul 14.30 WIB

tertanggung mencapai usia 65 tahun, yang mana yang lebih dahulu terjadi. Masa asuransi, hingga tertanggung mencapai usia 65 atau 88 tahun, sesuai dengan masa pembebasan premi yang dipilih.

D. Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Asuransi umum adalah suatu bentuk pengendalian risiko dimana satu pihak mengalihkan risiko yang mungkin terjadi di masa depan kepada pihak lainnya, dalam hal ini perusahaan asuransi. Istilah asuransi berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*insurance*” yang artinya pertanggungan. Sehingga ada juga yang mengatakan pengertian asuransi adalah suatu perjanjian antara pihak tertanggung (nasabah) dengan penanggung (perusahaan asuransi) dimana perusahaan asuransi bersedia mengganti kerugian yang mungkin dialami oleh nasabah di masa mendatang. Agar mendapat jaminan asuransi atas risiko yang mungkin terjadi, maka pihak tertanggung harus membayar premi kepada perusahaan asuransi dalam jangka waktu tertentu.¹² Adapun pengertian secara Asuransi Syariah adalah sebuah sistem di mana para peserta saling menanggung risiko (sharing of risk) dengan menghibahkan sebagian atau seluruh kontribusi melalui dana tabarru’, yang akan digunakan untuk membayar klaim, atau

¹² Bank Garansi, 2019, “Bisnis Asuransi Proyek – Pengertian dan Manfaat”, <https://bankgaransi.id/bisnis-asuransi-proyek-pengertian-dan-manfaatnya/>, diakses Pada 1 Juli 2021.

jika terjadi musibah yang dialami oleh sebagian peserta. Peranan perusahaan di sini adalah sebagai pemegang amanah dalam mengelola dan menginvestasikan dana dari kontribusi peserta.

2. Pengertian Asuransi Syariah

Dalam bahasa Arab, asuransi disebut *at-ta'min* yang bermakna memberikan perlindungan, ketenangan, rasa aman, serta bebas dari rasa takut.¹³ Menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara 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.¹⁴

Adanya asuransi syariah tentunya menjadi solusi untuk menjawab setiap kebutuhan kaum muslim akan pentingnya perencanaan masa depan. Dalam hal ini asuransi syariah mencakup transaksi bisnis yang halal menggunakan akad-akad yang terbebas dari gharar, maysir, riba.

3. Landasan Hukum Asuransi Syariah

Landasan dasar asuransi syariah adalah sumber dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah. Karena sejak awal asuransi syariah

¹³ Khoiril Anwar. *Asuransi Syariah Halal dan Maslahat*, (Solo: Tiga Serangkai, 2007), hal 19.

¹⁴ Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank dan Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hal.290.

dimaknai sebagai wujud dari bisnis pertanggung jawaban yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam ajaran islam. Yaitu Al-qur'an dan Al-hadits, maka landasan yang dipakai dalam hal ini tidak jauh berbeda dengan metodologi yang dipakai oleh sebagian ahli hukum islam.¹⁵

a. Perintah Allah SWT Untuk Mempersiapkan Masa Depan¹⁶

Allah SWT dalam Al-Qur'an memerintahkan kepada hambanya untuk senantiasa melakukan persiapan untuk menghadapi hari esok, karena itu sebagian dari kita dalam kaitan ini berusaha untuk menabung atau berasuransi. Menabung adalah upaya mengumpulkan dana untuk kepentingan mendesak atau kepentingan yang lebih besar. Sedangkan berasuransi untuk berjaga-jaga jika suatu saat musibah itu datang menimpa kita. Di sini diperlukan perencanaan dan kecermatan menghadapi hari esok.

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Hasyr ayat 18.

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” (Al-Hasyr: 18)

¹⁵ Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Jakarta, Kencana, 2004, hal. 104

¹⁶ F Awaliah, Skripsi, *Analisis Pelaksanaan Akad Tabarru' Pada Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Bandar Lampung)*, (Lampung : UIN Raden Intan Lampung, 2017), hal.24.

b. Firman Allah SWT Tentang Prinsip-prinsip Bermuamalah¹⁷

“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.” (An-Nisa: 58)

c. Perintah Allah SWT Untuk Saling Bertanggung Jawab¹⁸

Dalam praktik asuransi syariah baik yang bersifat mutual maupun bukan, pada prinsipnya para peserta bertujuan untuk saling bertanggung jawab. Sementara itu, dalam Islam memikul tanggung jawab dengan niat baik dan ikhlas adalah suatu ibadah. Hal ini dapat kita lihat dalam beberapa hadits Nabi Berikut:

“kedudukan persaudaraan orang yang beriman satu dengan yang lainnya ibarat satu tubuh bila salah satu anggota tubuh sakit, maka akan dirasakan sakitnya oleh seluruh anggota tubuh lainnya”. (HR. Bukhari dan Muslim)

d. Perintah Allah SWT Untuk Saling Bekerjasama dan Saling Membantu¹⁹

Allah SWT memerintahkan kepada umatnya untuk saling menolong dalam kebajikan dan taqwa. Rasulullah juga mengajarkan

¹⁷ F Awaliah, Skripsi, *Analisis Pelaksanaan Akad Tabarru...hal.25.*

¹⁸ F Awaliah, Skripsi, *Analisis Pelaksanaan Akad Tabarru...hal.26.*

¹⁹ F Awaliah, Skripsi, *Analisis Pelaksanaan Akad Tabarru...hal.26.*

kepada kita untuk selalu peduli dengan kepentingan dan kesulitan yang dialami oleh saudara-saudara kita. Karena itu, dalam asuransi syariah para peserta satu sama lain bekerja sama dan saling menolong melalui instrumen dana *tabarru'* atau dana kebajikan. Allah SWT berfirman dalam QS.Al-Maidah ayat 2:

“dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. Al-Maidah: 2)

e. Perintah Allah SWT Untuk Saling Melindungi dalam Keadaan Susah²⁰

Allah SWT memerintahkan untuk saling melindungi dalam keadaan susah satu sama lain, dalam firmanNya QS. Quraisy ayat 4.

“yang telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari rasa ketakutan.” (QS. Quraisy:4)

4. Prinsip Asuransi

Perusahaan yang menyelenggarakan usaha asuransi atau usaha reasuransi dengan prinsip syariah wajib menerapkan prinsip dasar.²¹

²⁰ F Awaliah, Skripsi, *Analisis Pelaksanaan Akad Tabarru...hal.27.*

²¹ Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta, Kencana, 2004), hal.147.

1. *Insurable Interest* (Kepentingan untuk Diasuransikan)

Yaitu seseorang yang mengasuransikan harus mempunyai kepentingan (*interest*) atas harta benda (objek) yang dapat diasuransikan (*insurable*). Objek yang diasuransikan juga harus legal dan tidak melanggar hukum serta masuk dalam kategori layak.

Apabila suatu saat terjadi musibah atau masalah yang mengakibatkan objek yang bersangkutan menjadi rusak maka pihak yang mengasuransikan akan mendapatkan ganti rugi finansial. Contohnya yaitu mempunyai hubungan keluarga seperti istri, anak, suami, kakak, adik, ayah atau ibu.

2. *Utmost Good Faith* (Itikad Baik)

Suatu tindakan untuk mengungkapkan secara akurat dan lengkap, semua fakta-fakta material (*material fact*) mengenai sesuatu yang akan diasuransikan baik diminta maupun tidak. Artinya, seorang penanggung harus dengan jujur dan terbuka menerangkan secara jelas serta benar atas segala sesuatu tentang objek yang diasuransikan.

Prinsip asuransi yang satu ini juga menjelaskan tentang risiko-risiko yang dijamin maupun yang dikecualikan termasuk

segala persyaratan dan kondisi pertanggungan secara jelas dan teliti.

3. *Proximate Cause* (sebab akibat)

Suatu penyebab utama aktif dan efisien yang menimbulkan suatu kerugian dalam sebuah rangkaian kejadian. ketentuan klaim dalam prinsip asuransi ini adalah apabila objek yang diasuransikan mengalami musibah atau kecelakaan, maka pertama yang kali harus dan akan dilakukan pihak perusahaan asuransi adalah mencari penyebab utama aktif dan efisien yang dapat menggerakkan suatu rangkaian peristiwa tanpa terputus yang mana akhirnya menimbulkan kecelakaan tersebut. Dari pertimbangan tersebut baru dapat ditentukan jumlah klaim yang diterima oleh pemegang polis.

4. *Indemnity* (Ganti Rugi)

Suatu mekanisme yang mengharuskan penanggung menyediakan kompensasi finansial (ganti rugi) dalam upayanya menempatkan tertanggung dalam posisi keuangan yang ia miliki sesaat sebelum terjadinya kerugian (KUHD pasal 252, 253 dan dipertegas dalam pasal 278).

Meskipun demikian prinsip asuransi *indemnity* ini juga memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa pihak perusahaan

asuransi tidak berhak memberikan ganti rugi lebih besar atau lebih tinggi dari kondisi keuangan klien atas kerugian yang dideritanya. Contohnya, jika terjadi musibah sakit, maka perusahaan asuransi akan membayarkan atau reimburse biaya rumah sakit sesuatu dengan tagihan yang telah dibayarkan sebelumnya.

5. *Subrogation* (Pengalihan Hak atau Perwalian)

Yaitu pengalihan hak dari tertanggung kepada penanggung jika si penanggung telah membayar ganti rugi terhadap si tertanggung.

6. *Contribution* (Kontribusi)

Yaitu bila pihak tertanggung mengasuransikan suatu objek ke beberapa perusahaan asuransi, maka akan ada apa yang dinamakan kontribusi dalam pemberian proteksi dari masing-masing perusahaan tersebut.²²

5. Jenis-jenis Asuransi Syariah

Asuransi ditinjau dari aspek peserta, maka dibagi menjadi:

1. Asuransi pribadi (*ta'min fardi*) yaitu asuransi yang dilakukan seseorang untuk menjamin apa yang terjadi bahaya nanti. Asuransi ini mencakup hampir seluruh bentuk asuransi, selain asuransi sosial.

²² Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen Risiko*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Prasada, 2019), hal.129

2. Asuransi sosial (*ta'min ijtima'i*) yaitu asuransi (jaminan) yang telah diberikan kepada komunitas tertentu, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS), anggota ABRI, orang-orang yang sudah pensiun, orang-orang yang tidak mampu dan lain-lainnya. Asuransi ini biasa diadakan oleh pemerintah dan bersifat meningkat, seperti Asuransi Kesehatan (Akses), Asuransi pensiun dan Hari Tua (PT Taspen), ASTEK (Asuransi Sosial Tenaga Kerja) yang kemudian berubah menjadi JAMSOSTEK (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), ASABRI (Asuransi Sosial Khusus Abri), Asuransi kendaraan, Asuransi pendidikan dan lain-lainnya.

E. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Zaiz Fisabilillah (2019) meneliti tentang “Peranan Agen dalam Membantu Penyelesaian Klaim Terhadap Produk Sehatkoe Studi Kasus pada PT Asuransi Bumiputera Muda syariah 1967 cabang Serang”. Dari hasil penelitian ini metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dapat disimpulkan secara singkat, pertama agen asuransi pada produk sehatkoe tidak hanya memasarkan produk saja tetapi harus menjelaskan secara detail yang ada di dalam produk sehatkoe seperti maksud dan tujuan produk sehatkoe, manfaat produk sehatkoe, prosedur penutupan polis dan klaim pada produk sehatkoe. Kedua peranan agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk sehatkoe

adalah membantu melengkapi persyaratan dalam proses klaim seperti memberi informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir rawat inap, menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim, mengantar peserta ke costumer service dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga keluar. Dari hasil penelitian ini metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dapat disimpulkan secara singkat, pertama agen asuransi pada produk sehatkoe tidak hanya memasarkan produk saja tetapi harus menjelaskan secara detail yang ada di dalam produk sehatkoe seperti maksud dan tujuan produk sehatkoe, manfaat produk sehatkoe, prosedur penutupan polis dan klaim pada produk sehatkoe. Kedua peranan agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk sehatkoe adalah membantu melengkapi persyaratan dalam proses klaim seperti memberi informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir rawat inap, menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim, mengantar peserta ke costumer service dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga keluar. Perbedaan penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data secara wawancara, adapun perbedaan pada objek penelitian tersebut.²³

²³ 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).

Asih Nurmayanti (2019) meneliti tentang, “Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Administrasi Klaim Pada Produk Kesehatan (Studi Pada PT. Asuransi Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang)”. penelitian ini menggunakan metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

- 1) Agen asuransi pada produk kesehatan tidak hanya memasarkan produk saja tetapi harus menjelaskan secara detail yang ada di dalam produk kesehatan seperti maksud dan tujuan produk kesehatan, manfaat produk kesehatan, prosedur penutupan polis pada produk kesehatan;
- 2) Kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim pada produk kesehatan adalah membantu melengkapi persyaratan dalam proses klaim seperti memberikan informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir rawat inap atau meninggal dunia, menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim, mengantar peserta ke customer service dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar. Agen Asuransi di PT. Asuransi Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang sebagai besar menjalankan kinerja baik dalam membantu penyelesaian klaim khususnya produk kesehatan. Ada Perbedaan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu secara wawancara.²⁴

²⁴ A Nurmayanti, Skripsi, *Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu*

Hery Junita Setyorini (2018) meneliti tentang, “Pengaruh Pelayanan Klaim dan Peran Agen Terhadap Permintaan Asuransi Jiwa Berbasis Syariah (Studi Kasus Pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Wolter Monginsidi)”. Dari Hasil penelitian ini menggunakan metode kuantitatif atau penelitian survei dengan pendekatan korelasional. Penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa: (1) tidak terdapat pengaruh positif dan tidak berpengaruh secara signifikan pelayanan klaim, terhadap permintaan asuransi jiwa berbasis syariah (studi kasus pada AJB Bumiputera 1912 Syariah di Cabang Wolter Monginsidi) dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,024 < 1,987934$) dan nilai signifikansi 0,309. Artinya pelayanan klaim tidak dapat meningkatkan permintaan asuransi jiwa berbasis syariah (studi kasus pada AJB Bumiputera 1912 Syariah di Cabang Wolter Monginsidi). (2) terdapat pengaruh positif dan berpengaruh secara signifikan peran agen, terhadap permintaan asuransi jiwa berbasis syariah (studi kasus pada AJB Bumiputera 1912 Syariah di Cabang Wolter Monginsidi) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,350 > 1,987934$) dan nilai signifikansi 0,001. Artinya peran agen dapat meningkatkan permintaan asuransi jiwa berbasis syariah (studi kasus pada AJB Bumiputera 1912 Syariah di Cabang Wolter Monginsidi). Dan

Penelitian ini terdapat jenis penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, dalam penelitian tersebut juga menggunakan variabel permintaan asuransi jiwa yang tidak digunakan pada penelitian ini.²⁵

Sella Tifani (2018) meneliti tentang, “Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesain Klaim Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon)”. Dari Hasil dari penelitian ini metode menggunakan analisis kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian tersebut bahwa kinerja agen dalam perusahaan Prudential Life Assurance membantu peserta yang kesulitan dalam menyelesaikan persyaratan klaim seperti memberikan informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir rawat inap ataupun rawat jalan, melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan, mengantar peserta ke customer service dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar. Klaim asuransi dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian, klaim juga dapat berbeda dengan jumlah yang sesuai dengan premi yang dibayarkan. Perbedaan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan

²⁵H. 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).

data yaitu teknik wawancara, dan ada pun perbedaan pada objek penelitian tersebut.²⁶

F. Kerangka Pemikiran

Agen asuransi adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan asuransi untuk memasarkan produk asuransi dari perusahaan yang bersangkutan. Sebagai agen, ia mempunyai kewenangan untuk mewakili Perusahaan Asuransi dan melakukan transaksi dengan calon tertanggung. Berurusan dengan agen sama artinya berurusan langsung dengan Perusahaan Asuransi. Agen sangat berpengaruh dalam bisnis asuransi. Salah satu faktor yang mempengaruhi antara perusahaan jasa dengan konsumen adalah pelayanan yang dilakukan oleh agen selaku dari bagian dari sumber daya manusia yang menawarkan produk secara langsung pada masyarakat atau konsumen. Oleh karena itu, agen yang berkualitas mempunyai peranan penting didalam perusahaan asuransi syariah, tanpa agen yang berkualitas dan produktif kegiatan dalam asuransi syariah tidak mungkin berjalan dengan baik. Kinerja agen merupakan akumulasi hasil yang diperoleh agen baik secara individu maupun dalam perusahaan. Memiliki kinerja yang unggul bila target yang diterapkan oleh perusahaan

²⁶ Tifani, Skripsi, *Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Syariah, (Studi Kasus Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon)* (Serang :Universitas Islam Negeri" Sultan Maulana Hasanuddin" BANTEN).

tercapai, misalnya jumlah produk yang terjual mengalami peningkatan dan kepuasan nasabah dalam penyelesaian klaim. Banyak pihak semakin menyadari pentingnya jaminan dalam kehidupan. Jaminan tersebut tentu saja berfungsi memberikan rasa aman dan kepastian terhindar dari kerugian besar ketika ada peristiwa yang tidak dikehendaki. Maraknya pembelian produk asuransi oleh masyarakat didukung oleh pihak asuransi yang mulai menerbitkan berbagai pilihan asuransi dengan biaya premi yang murah. Hal ini untuk menjangkau pasar ekonomi kelas menengah kebawah agar dapat pula menjadi tertanggung.²⁷

Dengan semakin besarnya minat terhadap produk asuransi, semakin banyak pula orang yang membelinya tanpa pengetahuan mendasar. Padahal, pengetahuan mendasar mengenai prosedur, pembelian, pengajuan klaim, hingga penutupan polis asuransi seharusnya dipahami dengan benar. Pemahaman tersebut guna menghindari ada kesalah pahaman dan kondisi tidak mengenakan yang dapat menimpa tertanggung maupun pihak asuransi. Untuk itulah agen harus memberikan pembelajaran dan juga pemahaman kepada calon peserta yang ingin membeli produk asuransi hingga klaim dapat diselesaikan dengan cepat

²⁷ 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.10.

dan pihak tertanggung dapat menerima kepuasan dari pihak asuransi. Karena banyak sekali perusahaan yang disalahkan karena klaim kurang atau bahkan sampai tidak keluar, kita tidak bisa menyalahkan perusahaan sepenuhnya karena yang berperan penting dalam bertatap muka menjelaskan produk serta manfaat yang akan didapat tertanggung adalah agen. Maka dari itu tugas perusahaan pula untuk membentuk mental agen yang berkualitas.²⁸

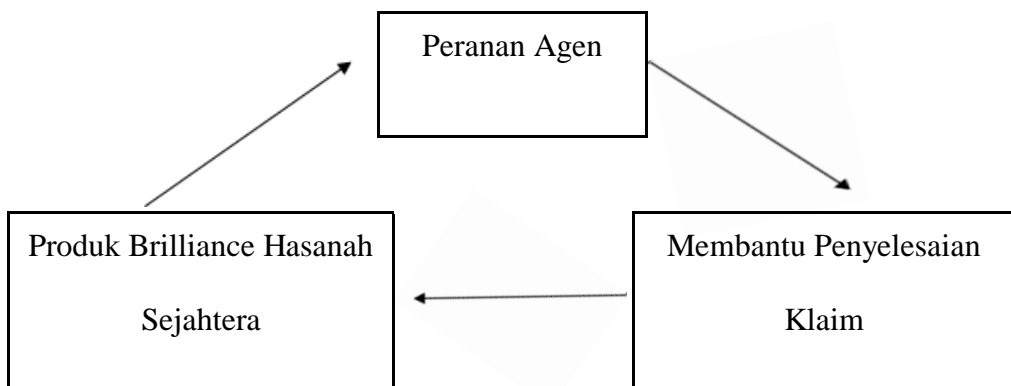
Perusahaan asuransi pula harus menyiapkan agen-agen yang profesional, menguasai produk-produk yang ada di perusahaan, totalitas dalam bekerja, dengan cara dibimbing selama masa training atau didampingi ketika bertemu klaim, mengikuti latihan-latihan keagenan agar skill agen terlatih, membuat tim dan lain sebagainya. Klaim merupakan tuntutan yang diajukan tertanggung kepada perusahaan asuransi atas kerugian yang dideritanya sebagai akibat dari hilang atau rusaknya harta benda yang dipertanggungkan. Klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung, yaitu berupa pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Dan dalam membantu pelayanan klaim tertanggung ke perusahaan asuransi, agen pun

²⁸ Trisno, Skripsi, *Analisis Kinerja Agen Asuransi...* hal.11.

harus membantu dalam proses pengajuan klaim seperti membantu mengurus persyaratan klaim sampai pada ke *customer service* agar sebagai tertanggung pun merasa puas dalam pelayanan yang diberikan agen kepada tertanggung, dengan meminimalisir hambatan-hambatan yang akan ditemui oleh tertanggung.²⁹

Bagan 1.1

Kerangka Pemikiran



²⁹ Trisno, Skripsi, *Analisis Kinerja Agen Asuransi...*hal.12.

