

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penulisan

Akhir-akhir ini banyak sekali bermunculan produk asuransi berbasis syariah di Indonesia. Fenomena ini dimulai dengan munculnya PT Asuransi Takaful Indonesia, sebuah perusahaan asuransi yang berbasis syariah sebagai *Holding Company* berdiri pada tanggal 24 Februari 1994 yang dimotori oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia(ICMI). Selanjutnya, Asuransi Takaful Indonesia mendirikan dua anak perusahaan. Mereka adalah PT Asuransi Takaful Keluarga (ATK) pada 25 Agustus 1994 dan PT Asuransi Takaful Umum (ATU) pada 2 Juni 1995.¹

Setelah Asuransi Takaful dibuka, berbagai perusahaan asuransi menyadari cukup besarnya potensi bisnis asuransi syariah di Indonesia. Hal tersebut kemudian mendorong berbagai perusahaan ramai-ramai masuk bisnis asuransi syariah, diantaranya dilakukan dengan langsung mendirikan perusahaan asuransi syariah penuh maupun membuka divisi atau cabang asuransi syariah. Seperti pemain asuransi besar dunia yang turut tertarik masuk dalam bisnis asuransi syariah di Indonesia adalah PT. Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia). Fenomena ini mengundang sebuah pertanyaan. Apa keunggulan dari produk asuransi syariah?

¹ Wirduyaningsing dkk., *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media, 2005., hlm. 269-270.

Keunggulan dari asuransi syariah ada dalam sistemnya, sistem Asuransi Syariah yang memiliki perbedaan dan keunggulan lebih dibanding sistem asuransi konvensional. Dalam asuransi syariah tidak terdapat unsur-unsur yang dilarang agama, seperti: unsur riba, gharar dan maisir. Selain itu, keunggulan nyata dari asuransi syariah, seperti juga produk keuangan syariah lainnya, tidak lain adalah *bagi hasil* atau *mudharabah*. Karena itu dalam Asuransi Syariah tidak dikenal adanya *risk transfer* tetapi lebih dikenal dengan nama *risk sharing*.² Keunggulan tersebut menciptakan keunggulan-keunggulan lainnya.

Asuransi Prudential saat ini merupakan salah satu asuransi jiwa terdepan di Indonesia, dengan produk utama asuransi jiwa terkait investasi (*unit link*), baik konvensional maupun yang berbasis syariah. Asuransi Prudential mulai meluncurkan produk asuransi syariah pada tanggal 1 September 2007 yang disebut dengan PRU*syariah*. Meskipun baru diluncurkan pada tahun 2007, unit syariah Prudential mampu memperoleh prestasi yang luar biasa. Produk-produk syariah Prudential mendapatkan respon yang baik dari masyarakat, karena didukung oleh kelengkapan produk. Semua produk yang ada di konvensional, disesuaikan dengan syariah untuk melayani nasabah.³

² Agen PruSyariah, *Keunggulan Asuransi Prudential Syariah*, <http://prusyariah-johnagen.blogspot.com/2012/06/keunggulan-asuransi-prusyariah.html> diakses pada tanggal 1 September 2012

³ Choir, *Premi Bisnis Baru Syariah Prudential Tumbuh 107,9 Persen*, <http://zonaekis.com/premi-bisnis-baru-syariah-prudential-tumbuh-1079-persen/> diakses pada tanggal 13 Desember 2012

Pertumbuhan terkini dapat dilihat dari total pemasukan premi bisnis syariah, mencatatkan total pendapatan premi Rp 2,1 triliun di tahun 2012, meningkat sebesar 21,1% dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebesar Rp 1,7 triliun. *Risk-Based Capital* (RBC) per 31 Desember 2012: 82% untuk *Tabarru Syariah* (syarat pemerintah: 15%).⁴

Salah satu contoh cabang asuransi Prudential yang mengalami peningkatan nasabah asuransi syariah adalah PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1. Semenjak pendiriannya, yakni Oktober tahun 2010 merupakan Asuransi Prudential pertama yang didirikan di Kudus, asuransi yang dipasarkan kepada masyarakat Kudus telah menarik minat dan kepercayaan dari masyarakat Kudus terutama asuransi syariah, hal ini terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Nasabah Asuransi syariah dan Konvensional
PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1

Tahun	Syariah	Konvensional
2011	145 orang / 24,20%	167 orang / 46,65%
2012	454 orang / 75,80%	191 orang / 53,35%

Sumber: data dari Agency Administration

Asuransi syariah telah menjelma menjadi salah satu produk unggulan PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1. Selama dua tahun tersebut, jumlah nasabah asuransi syariah mengalami

⁴ Nini Sumohandoyo, *Total Pendapatan Premi Prudential Indonesia Meningkat 30 persen di Tahun 2012*, http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/press/pressreleases/2013/20130402.html diakses 13 Mei 2013

peningkatan yang signifikan. Maksud dari peningkatan tersebut adalah adanya peningkatan jumlah nasabah asuransi syariah dari tahun 2011 ke tahun berikutnya 2012 hingga tiga kali lipat.

Kondisi yang demikian tentu karena adanya sumber-sumber keunggulan bersaing pada sistem asuransi PRUsyariah yang diperoleh pemegang polis yang tidak didapatkan di perusahaan asuransi syariah lainnya. Sumber-sumber keunggulan bersaing dapat ditemukan dari kemampuan manajemen dalam menggali kompetensi bidang-bidang fungsional perusahaan yaitu kompetensi bidang pemasaran, pengembangan dan desain produk serta produksi.⁵

Salah satu keunggulan dalam bersaing adalah keunggulan kompetitif, karena hal ini dipandang sebagai suatu proses yang dinamis dari pada hanya sekedar suatu hasil. Keunggulan bersaing adalah keunggulan terhadap pesaing yang diperoleh dengan menawarkan nilai lebih besar kepada konsumen, dengan harga lebih rendah maupun dengan memberikan manfaat lebih besar karena harganya lebih tinggi.⁶ Keunggulan bersaing tidak dapat dipahami dengan memandang perusahaan sebagai suatu keseluruhan. Keunggulan bersaing berasal dari banyak aktifitas berlainan yang dilakukan perusahaan dan mendisain, memproduksi, memasarkan, menyerahkan, mendukung produknya.

⁵ Jurnal *Analisis Pengaruh Sumber-Sumber Keunggulan Bersaing Bidang Pemasaran terhadap Kinerja Perusahaan Manufaktur di Indonesia* oleh Nursya'bani Purnama Hery Setiawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia JSB No. 8 Vol. 2, Desember 2003, hlm. 105

⁶ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing 7e)*, Jakarta: Prenhallindo, hlm. 256.

Dari fenomena diatas, muncul kemungkinan terdapat faktor lain yang mempengaruhi pemegang polis. Faktor tersebut adalah persepsi pemegang polis itu sendiri tentang keunggulan sistem asuransi PRUsyariah sehingga lebih memilih membeli produk asuransi PRUsyariah daripada produk konvensional Prudential.

Berdasarkan uraian di atas, ingin dilakukan penelitian dengan judul **“Keunggulan Kompetitif Sistem Asuransi PRUsyariah dalam Perspektif Pemegang Polis (Studi Kasus pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1)”**, untuk bahan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai persyaratan penyelesaian Studi Program S-1 Ekonomi Islam.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan diatas, untuk menghasilkan pembahasan yang obyektif dan terarah dapat dirumuskan permasalahan adalah *bagaimanakah keunggulan kompetitif sistem asuransi PRUsyariah dalam prespektif pemegang polis PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1?*

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Dalam suatu penelitian tentunya ada tujuan yang ingin di capai sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *keunggulan kompetitif sistem PRUsyariah dilihat dari perspektif pemegang polis PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus I.*

Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi orang lain. Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Melalui penelitian ini, diharapkan mampu menambah wawasan bagi penulis tentang sistem asuransi syariah dan mengembangkan penalaran, membentuk pola pikir dinamis, dan untuk mengetahui kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang di peroleh.

2. Bagi perusahaan

Melalui penelitian ini, diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan, untuk mengetahui sejauh mana sistem asuransi syariahnya telah efektif diterapkan dalam mekanisme pengelolaan profitnya dan bagi hasilnya.

3. Bagi masyarakat

Melalui penelitian ini, diharapkan mampu memberikan informasi bagi masyarakat tentang dana tabarru' dan sistem bagi hasil asuransi jiwa syariah Prudential dan mengetahui keunggulannya dari sisi nilai yang diberikan, dibandingkan sistem bunga dalam asuransi konvensional.

4. Bagi mahasiswa

Dapat memberikan informasi dan menambah referensi dalam hal sistem asuransi yang ada di Indonesia dan dapat di pakai sebagai acuan terhadap penulisan maupun penelitian sejenis, terutama bagi mahasiswa IAIN Walisongo Semarang.

D. Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan penelitian skripsi ini, penulis bukanlah yang pertama yang membahas tentang sistem asuransi syariah dan keunggulan dari sistem asuransi syariah. Adapun beberapa penelitian yang dapat penulis pakai sebagai rujukan untuk mendukung dalam penulisan skripsi yang penulis angkat yaitu “Keunggulan Kompetitif Sistem Asuransi PRU syariah dalam Perspektif Pemegang Polis (Studi Kasus PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1”, yang berasal dari penelitian terdahulu yang membahas atau yang ada kaitannya dengan pokok permasalahan yang peneliti kemukakan, diantaranya:

1. Skripsi berjudul “*Pelaksanaan Sistem Bagi Hasil pada PT. Prudential Life Assurance (Asuransi Syariah) dan Sistem Bunga (Asuransi Konvensional)*”,

yang disusun oleh Fheby Thea Anggreny HSB (2011) Universitas Sumatera Utara. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem bagi hasil pada asuransi syariah pada PT Prudential dilihat bahwa penggunaan sistem bagi hasil tidak digunakan pada keseluruhan produk yang dikeluarkan oleh asuransi syariah, baik itu produk pendanaan maupun produk pembiayaan. Hal ini dikarenakan sistem bagi hasil itu sendiri adalah merupakan bagian dari prinsip syariah yang diterapkan pada asuransi konvensional. Sedangkan pelaksanaan sistem bunga pada asuransi konvensional PT Prudential dilihat dari penggunaan sistem bunga pada seluruh produk yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi, baik itu berupa produk pendanaan maupun produk pembiayaan. Sistem yang lebih menguntungkan bagi pihak tertanggung (pemegang polis) adalah asuransi syariah dengan sistem bagi hasil. Sedangkan sistem yang lebih menguntungkan bagi perusahaan (penanggung) adalah asuransi konvensional dengan sistem bunga.

2. Skripsi berjudul “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Asuransi Pada PT. Prudential Syariah Life Assurance Kantor Cabang Taman Siswa (studi kasus pada program Prulink Syariah Assurance Account)*” oleh Muh Fida Fariz Ashidiqi (2011), Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap permintaan asuransi syariah Prudential. Dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa pendapatan, premi asuransi, dan religiusitas sebagai variabel independen berpengaruh

secara signifikan positif terhadap permintaan asuransi. Diperoleh nilai R-Square sebesar 0,404 bahwasannya variabel pendapatan, premi asuransi dan religiusitas menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel permintaan asuransi sebesar 40,4%, sedangkan sisanya sebesar 60,4% dijelaskan oleh variabel lain selainnya.

3. Skripsi berjudul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen pada Asuransi Prudential di Kota Semarang*” oleh Nanda Putri Prameswari (2011), Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai pelanggan, daya tarik iklan dan kompetensi tenaga penjual terhadap loyalitas konsumen asuransi Prudential. Dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan dari nilai pelanggan, daya tarik iklan dan kompetensi tenaga penjual terhadap loyalitas konsumen, sebesar (1) nilai pelanggan (nilai beta = 0,490); (2) daya tarik iklan (nilai beta = 0,298); dan (3) kompetensi tenaga penjual (nilai beta = 0,240).

Dari sekian penelitian yang telah dilakukan peneliti lain, oleh karena itu penulis termotivasi untuk membahas masalah tersebut dalam bentuk skripsi, dengan harapan hasilnya dapat memperkaya khazanah fiqih Islam pada umumnya dan menambah wawasan bagi penulis pada khususnya.

E. Metodologi Penelitian

Dalam melaksanakan suatu penelitian tidak akan terlepas dari sebuah metode penelitian yang akan digunakan. Dengan metode yang tepat

seorang peneliti akan mendapatkan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, memfokuskan pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 sebagai salah satu ikon PT Prudential yang telah banyak menjual produk asuransi syariah. Selanjutnya, penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sehingga menggunakan skema metodologi kualitatif juga. Adapun yang di maksud dengan metodologi kualitatif mencakup beberapa hal, diantaranya: sumber data, lokasi penelitian, metode pengumpulan data, dan analisa data.

1. Sumber Data

a. Data Primer

Yang dimaksud dengan data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data di lapangan.⁷ Sedangkan secara operasional yang dimaksud data primer dari penelitian ini adalah data yang diperoleh dari beberapa pemegang polis PT. Prudential Life Assurance Kantor Cabang Kudus 1.

b. Data Sekunder

Yang dimaksud dengan data sekunder adalah data penelitian yang berasal dari sumber kedua yang dapat di peroleh melalui buku-buku, brosur dan artikel yang di dapat dari website atau diperoleh dari catatan pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini.⁸ Sedangkan yang dimaksud data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh

⁷ Jonathan Suwarno, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006., hlm. 209.

⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2005, hlm. 119

dari laporan historis PT. Prudential Life Assurance Kantor Cabang Kudus 1 yang telah tersusun dalam arsip dan data dokumenter tentang profil perusahaan PT Prudential yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1, yang terletak Jalan AKBP R. Agil Kusumadya No. 105.

3. Metode Pengumpulan data

Salah satu tahap yang penting dalam proses penelitian ini adalah tahap pengumpulan data. Hal ini karena data merupakan faktor terpenting dalam suatu penelitian, tanpa adanya data yang terkumpul maka tidak mungkin suatu penelitian akan berhasil. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah dengan cara:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.⁹ Metode ini peneliti gunakan dengan cara mengadakan wawancara dengan beberapa pemegang polis PT.

⁹ Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2011, hlm. 138.

Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 yang peneliti anggap berkompeten menjawabnya, untuk mencari data mengenai keunggulan kompetitif dari sistem asuransi PRUsyariah Prudential.

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah sejumlah fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, cendera mata, laporan, artefak, dan foto. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.¹⁰ Dokumen-dokumen yang akan dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini yaitu data mengenai profil PT Prudential Life Assurance dan data tentang profil produk asuransi PRUsyariah PT Prudential Life Assurance.

4. Analisis Data

Bertolak pada permasalahan yang dikemukakan diatas, jenis analisis yang akan penyusun gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang.¹¹

Metode diskripsi kualitatif dalam penelitian ini yaitu dengan menggambarkan keadaan yang sebenarnya terjadi dilapangan mengenai keunggulan kompetitif sistem asuransi PRUsyariah PT Prudential untuk

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 141

¹¹ *Ibid.*, hlm. 34

kemudian dilakukan analisa. Disini akan diketahui pertumbuhan dan keunggulan kompetitif dari asuransi PRUsyariah PT Prudential, terutama didaerah kudu menurut pemegang polis asuransi PRUsyariah sehingga akan diperoleh kesimpulan yang jelas.

F. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab satu dengan bab lain saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang masalah yang menjelaskan tantang problem dan substansi, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi pembahasan umum tentang topik atau pokok bahasan, yaitu teori asuransi syariah, keunggulan kompetitif dan pemegang polis

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Berisi tentang gambaran umum objek penelitian yaitu profil perusahaan PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1, produk-produk asuransi PRUsyariah PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1, diskripsi keunggulan

kompetitif sistem asuransi PRUsyariah dalam perspektif pemegang polis pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan analisis diferensiasi produk, analisis diferensiasi servis, analisis diferensiasi personil dan analisis diferensiasi citra.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan, saran dan penutup

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN