

**ANALISIS PERANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN POLIS ASURANSI SYARIAH
(Studi Kasus Pada AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor
Cabang Semarang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh:

WINDA RAHMAWATI

112411018

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2015

Prof. Dr. Mujiyono, MA.

Jl. Prof. Hamka No. 4 Rt/Rw 01/06 Ringinsari Ngaliyan Semarang

H. Taufiq Hidayat, Lc., MIS

Perum PEPABRI Rt/Rw 02/05 Boro Kulon Banyu Urip Purworejo

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 Naskah eks

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdri. Winda Rahmawati

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirimkan naskah skripsi Saudara :

Nama : Winda Rahmawati

NIM : 112411018

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : **Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi Kasus di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang)**

Dengan ini kami mohon kiranyaskripsi mahasiswa tersebut dapat segeradimunaqosahkan..

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 16 Juni 2015

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Prof. Dr. H. Mujiyono, MA.
NIP. 195902151985031005



H. Taufiq Hidayat, Lc., MIS
NIP. 197203072006041002



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 02 Ngaliyan Telp. (024) 7601291
Semarang 50185

PENGESAHAN

Atas Nama : Winda Rahmawati
NIM : 112411018
Fak/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Islam
Judul : “ANALISIS PERANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN POLIS ASURANSI SYARIAH” (Studi Kasus Pada AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang).

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus pada 26 Juni 2015, dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2014/2015

Semarang, 29 Juni 2015

Mengetahui

KetuaSidang

Drs. Ghufron Ajib, M. Ag
NIP.19660325 199203 1 001

Penguji I

H. Nur Fatoni, M. Ag
NIP. 19730811 200003 1 004

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Mujivono, MA.
NIP.19590215 198503 1 005



SekretarisSidang

H. Taufik Hidayat, Lc., MIS
NIP.19720307 200604 1 002

Penguji II

Mohammad Nadzir, SHI., MSI
NIP. 19730923 260312 1 002

Pembimbing II

H. Taufik Hidayat, Lc., MIS
NIP. 19720307 200604 1 002

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ

عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكُّمٌ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu[388]. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”.(al-Maaidah: 1)

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT. yang telah melimpahkan kenikmatan dan karunia. Dengan penuh kerendahan hati, kupersembahkan karya tulis ini untuk :

Ayahanda dan Ibunda tercinta Bapak Juwarto dan Ibu Barokah yang tanpa henti berdo'a demi kesuksesan penulis dalam menimba ilmu, dan atas kerja keras beliau untuk memenuhi kebutuhan penulis dengan harapan bisa menjadi insan yang bermanfaat bagi Agama, Bangsa, dan Negara berbekal ilmu yang telah diperoleh.

DEKLARASI

Dengan penuh tanggung jawab dan kejujuran, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah atau di tulis oleh orang lain atau diterbitkan. Dengan demikian skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang menjadi bahan rujukan.

Semarang, 16 Juni 2015

Deklarator

Winda Rahmawati

NIM. 112411018.

ABSTRAK

Perkembangan perasuransian syariah saat ini tergolong sangatlah pesat, hal ini tidak terlepas dari kerjasama antara karyawan dan juga agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang yang tentunya sangat berperan dalam pemasaran produk. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah?

Laksana urat nadi bagi perkembangan usaha perasuransian, maka sudah menjadi kewajiban bagi agen asuransi untuk memiliki kemampuan dalam menjelaskan segala macam mekanisme yang ada, guna meningkatkan dan menjalankan aktivitas perusahaan, agar dapat meningkatkan penjualan polis asuransi syariah.

Skripsi ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*). Metode pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, dengan menggunakan alat studi dokumen dan wawancara. Kemudian data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) dan sumber data sekunder (sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara (di peroleh dan di catat oleh pihak lain)), sedangkan untuk teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Langkah terakhir dalam metode penelitian adalah analisis data.

Hasil dari penelitian yang penulis teliti bahwa dalam perusahaan asuransi syariah sistem keagenan memiliki peranan yang sangat penting. Tanpa agen perusahaan tidak akan berjalan maka dari itu agen harus dapat meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Keberhasilan perusahaan dan fungsi marketing tergantung pada tingkat tertentu atau pada *performance* dari para agen-agensya. Dalam meningkatkan nasabah, seorang agen berperan memperluas pasar, terutama untuk masyarakat yang belum mengetahui ataupun menggunakan jasa asuransi syariah melalui sosialisasi langsung. Agen asuransi syariah juga berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar dalam persaingan bisnis asuransi di Indonesia. dengan demikian agen berperan dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, baik melalui pasar baru atau pasar yang sudah ada.

Dari hasil analisis pertumbuhan premi AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, bersifat fluktuatif. Yaitu pertumbuhan premi asuransi tidak tetap, mengalami penurunan dan peningkatan tiap tahunnya. Hasil analisis pertumbuhan premi asuransi AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang dari tahun 2012, 2013, dan 2014 adalah Rp1.979.443.737, Rp1.294.743.375, dan Rp1.985.179.631.

Kata kunci: Peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah berkat rahmat, taufik, hidayah dan inayah dari Allah, skripsi yang berjudul “Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah” di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, dapat penulis selesaikan tanpa adanya halangan yang berarti.

Dalam penulisan ini penulis mendapat bimbingan kerendahan hati dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan ini dapat terealisasi. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Kepada bapak Prof. Dr. H. Mujiyono , MA sebagai pembimbing I yang telah bersedia membimbing dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas bimbingan dan motivasinya serta saran-sarannya hingga skripsi ini selesai. Dari bimbingan tersebut, penulis dapat mengerti tentang banyak hal yang berhubungan dengan peran agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Penulis tidak dapat membalas keikhlasan dan jasa bapak, hanya ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya atas waktu yang diluangkan untuk penulis.
2. Kepada bapak H. Taufik Hidayat, Lc., MIS selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas bimbingan dan motivasinya serta saran-sarannya hingga skripsi ini selesai. Dari bimbingan tersebut, penulis dapat mengerti tentang banyak hal yang berhubungan dengan peran agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Penulis tidak bisa membalas keikhlasan dan jasa bapak,

hanya ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya atas waktu yang diluangkan untuk penulis.

3. Ketua jurusan dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam H. Nur Fatini, M. Ag dan H. Ahmad Furqon, Lc., MM yang telah memberikan persetujuan awal terhadap proposal skripsi ini.
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. H. Imam Yahya, M. Ag, selaku penanggung jawab di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Rektor UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr. Muhibin, M.Ag selaku penanggung jawab penuh terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar di lingkungan UIN Walisongo Semarang.
6. Para dosen, pegawai administrasi, karyawan dan seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang karena peran dan keberadaan mereka studi ini dapat terselesaikan.
7. Terima kasih yang setulusnya penulis sampaikan kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, bapak Juwarto dan ibu Barokah yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moral kepada penulis. Berkat do'a kedua orang tua penulis dapat menyelesaikan studi di perguruan tinggi ini.
8. Kepada seluruh kepengurusan AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, terima kasih telah memberikan izin untuk penelitian skripsi ini sehingga dapat terselesaikan skripsi ini dengan baik.

9. Adik tercinta Anggit Rizkiana, yang selalu mendo'akan dan memotivasi kakaknya dalam mengerjakan penulisan skripsi.
10. Sahabat seperjuangan Wida Isma Iva dan karimatun Nisa yang memberi warna dikala penatnya kehidupan kampus. Hidup ini tak akan berwarna tanpa hadirnya kalian.
11. Seluruh keluarga besar Bidikmisi 2011 yang telah memacu semangat dalam berkarya dan berprestasi serta memberikan dukungan dan semangat.
12. Seluruh keluarga besar LPM Justisia dan LPM Invest yang telah memberikan keluarga baru, pengalaman, ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis merasakan pahit manisnya kehidupan organisasi.

13. Seluruh keluarga besar IMAKEN (Ikatan Mahasiswa Kendal) UIN Walisongo telah memberikan pengetahuan serta pengalaman.
14. Teman-teman kos yang selalu setia menemani dan berbagi cerita suka maupun duka, Mbak Nurul, Mbak Wulan, Mbak Eny, Mbak kokom, Mbak Lina, Ria, Lestri, Dek Hima, Dek Aya, Dek Dewi, Dek lilik. Terima kasih kawan atas semangatnya.
15. Teman-teman kelas EIA 2011 yang selama 4 tahun saling berbagi ilmu, canda tawa, pengalaman, dan pelajaran tentang hidup.
16. Seluruh guru kehidupan yang pada mereka aku belajar tentang arti kehidupan. Its not the end, but its just a new beginning.

Kepada mereka semua, penulis tidak dapat memberikan balasan apapun, hanya untaian ucapan Jaza' Kumullah Khairul Jaza', terima kasih dan permohonan maaf, semoga budi baik serta amal soleh mereka di terima serta mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah.

Penulis menyadari bahwa karena keterbatasan yang ada pada diri penulis, hasil penulisan ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran yang konstruktif demi untuk sempurnanya penulisan skripsi ini sangat penulis hargai dan harapkan. Terlepas dari tersebut, penulis berharap kehadiran karya ini dapat membawa manfaat khususnya dalam Studi ekonomi Islam di Indonesia.

Akhirnya hanya kepada Allah penulis mengabdikan, memohon pertolongan, memohon petunjuk dan berserah diri serta memohon ampunan dan perlindungan Allah. Amin.

Semarang, 16 Juni 2015

Winda Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	9
D. Tinjauan Pustaka	10
E. Metode Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	18
BAB II AGEN ASURANSI SYARIAH	
A. ASURANSI SYARIAH	
1. Definisi Asuransi	20
2. Definisi Asuransi Syariah	24
3. Landasan Hukum Asuransi Syariah	27
4. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah	35
5. Polis Asuransi	44

6. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional	47
---	----

B. AGEN ASURANSI SYARIAH

1. Agen	49
2. Kewajiban Agen	52
3. Tugas-tugas Agen Asuransi	53
4. Wewenang dan Tanggung Jawab Agen	54

BAB III GAMBARAN UMUM AJB BUMU PUTERA 1912 SYARIAH KANTOR CABANG SEMARANG

A. Profil AJB Bumi Putera 1912

1. Sejarah berdirinya AJB Bumi Putera 1912	58
2. Visi dan Misi	60
3. Struktur Organisasi	61
4. Produk-produk	63

B. Agen Asuransi Syariah

1. Kewajiban Perusahaan	70
2. Hak dan Kewajiban Agen	71
3. Sistem Peragenan Asuransi	72
4. Target Agen Dalam Penjualan Polis Asuransi .	73
5. <i>Grand Strategy</i> AJB Bumi Putera 1912	73
6. Usaha-usaha Agen dalam meningkatkan Penjualan Polis	
Asuransi Syariah	75

**BAB IV ANALISIS PERANAN AGEN DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN POLIS
ASURANSI SYARIAH**

A. Analisis Peranan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Polis	76
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	85
B. Saran-saran	86
C. Penutup	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.¹ Asuransi merupakan *sarana financial* dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko kematian, ataupun menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki.

Kesadaran berasuransi syariah ini tumbuh lebih dahulu di negara-negara lain, seperti pada dekade 1970-an. Pada 1979, Faisal Islamic Bank of Sudan memprakasai berdirinya perusahaan asuransi syariah Islamic Insurance Co. Ltd. Di Sudan dan Islamic Insurance Co. Ltd. Di Arab Saudi. Lalu, keberhasilan ini diikuti dengan pendirian Dar al-Mal al-Islami di Genewa, Swiss dan Tafakul Islami di Luxemburg, Tafakul Islam Bahamas di Bahamas dan al-Takaful al-Islami di Bahrain pada 1981. Kemudian, pada 1984 di Malaysia berdiri Syarikat Tafakul Malaysia Berhad yang sepuluh tahun kemudian (1994) diikuti dengan

¹ Mulyadi Nitisusastro, *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*, Bandung: ALFABETA, 2013, h. 5.

berdirinya Asuransi Tafakul di Indonesia dengan nama PT Syarikat Tafakul Indonesia. PT. Syariat Tafakul Indonesia kemudian mengembangkan dua anak perusahaan, yaitu PT Asuransi Tafakul Keluarga (Asuransi Jiwa) dan PT Asuransi Tafakul Umum (Asuransi Kerugian) menjawab kebutuhan masyarakat Muslim.²

Pertumbuhan perekonomian khususnya dunia usaha asuransi merupakan salah satu bidang usaha yang sangat potensial untuk dikembangkan. Kemudian berdirinya AJB Bumi Putera 1912, diiringi dengan terbentuknya Devisi Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putera pada tanggal 7 November 2002 tentang persetujuan dan pembukaan devisi syariah. SK Direksi N80. 9/ Dir/ Th 2002. Devisi Syariah Bumi Putera resmi beroperasi berlandaskan dasar syariah Islam. seiring dengan kebutuhan masyarakat akan jaminan resiko terhadap kegiatan mereka yang semakin kompleks.³

Melihat prospek ke depan dan minat masyarakat dalam bidang asuransi syariah. Banyak perusahaan asuransi konvensional yang membuka cabang asuransi syariah. Situasi ini juga didorong oleh keluarnya KMK (Keputusan Menteri Keuangan) No. 425/KMK/2003. KMK ini mengatur tentang perizinan dan penyelenggaraan usaha perusahaan

² Didin Hafidhuddin, et al. *Solusi Berasuransi.*, Bandung: PT Karya Kita, 2009, h. 11.

³ Lampiran arsip AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.

penunjang usaha asuransi. Selain itu, adanya otonomi daerah yang semakin kuat, tingkat kesadaran masyarakat terhadap produk-produk asuransi yang semakin meningkat. Karena mayoritas penduduk Indonesia menganut agama Islam hal ini merupakan faktor-faktor pendukung yang penting dalam perkembangan asuransi syariah di Indonesia.⁴

Tentu ada beberapa fakta yang menyangkut tentang fatwa dari para ulama tentang pandangan mereka terhadap asuransi, khususnya asuransi konvensional. Memang terjadi perbedaan pendapat (ikhtilaf) dalam menyikapi asuransi syariah dari berbagai sudut pandang. Namun, tampaknya perlu kiranya kita mengetahui dalil-dalil syar'i yang mendukung tentang praktik asuransi syariah.⁵

Seperti yang telah disebutkan bahwa asuransi syariah mengandung maksud persiapan, perencanaan, ataupun antisipasi terhadap apa yang terjadi kemudian. Allah Swt berfirman:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ

إِنَّ اللَّهَ خَيْرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

⁴ Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*., Bandung: Mizan Pustaka, 2006, h.199.

⁵ Hafidhuddin, *Solusi...*, h. 26.

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.(QS al-Hasyr [59]: 18)

Praktik asuransi syariah juga mengandung kegiatan tolong-menolong.⁶ Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 52/ DSN-MUI/ III/ 2006 tentang akad wakalah bil ujroh. Hal ini sejalan dengan firman Allah Swt:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا أَهْدَىٰ وَلَا
 الْقَلْتِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا
 حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنكُمْ شَنَّانُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ
 الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
 وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan

⁶ Ibid.

janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). 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-Maaidah:2)

Hal yang mendukung terhadap praktik asuransi syariah juga berdasarkan hadits Nabi Muhammad saw. Berikut ini hadits Nabi saw yang mendukung prinsip-prinsip muammalah untuk diterapkan di dalam asuransi syariah.⁷

عَنْ أَبِي مُوسَى قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْمُؤْمِنُ مِنَ الْمُؤْمِنِ
كَالْبُنْيَانِ يَتَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا (رواه البخاري و مسلم)

Diriwayatkan dari Abu Musa ra. Ia berkata bahwa Rasulullah saw bersabda: ‘Seorang mukmin terhadap mukmin yang lain adalah seperti sebuah bangunan di mana sebagiannya menguatkan sebagian yang lain.’” (HR Bukhari dan Muslim)

Pemasaran asuransi diselenggarakan melalui *representatives* perusahaan asuransi yang dikenal sebagai agen.⁸ Agen asuransi adalah siapa saja yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan publik.

⁷ *Ibid.* h. 27.

⁸ Hasymi Ali, *Pengantar Asuransi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002, h. 91

Karena pada dasarnya bisnis asuransi diselenggarakan melalui agen-agen.⁹ Dalam berhubungan dengan calon pemegang polis seorang agen harus mampu menjaga kepercayaan. Agenlah yang berperan dalam memberikan pelayanan dalam memasarkan produk asuransi syariah. Dimana seorang agen sangat mempengaruhi tingkat penjualan polis asuransi syariah dalam suatu perusahaan. Dari perolehan data tingkat produktivitas agen terhadap penjualan polis asuransi syariah fluktuatif yang berarti naik turun hal ini dapat dilihat data dari tahun 2012-2014 yaitu pada tahun 2012 tingkat produktivitas agen mencapai 6.533.277.000, tahun 2013 mencapai 5.862.095.000, dan tahun 2014 mencapai 6.963.560.000.

Agen sangat berpengaruh dalam bisnis asuransi.¹⁰ 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 di dalam perusahaan asuransi syariah, tanpa agen yang berkualitas dan produktif kegiatan dalam

⁹ Kuat Ismanto, *Asuransi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 108.

¹⁰ Ismanto, *Asuransi...*, h. 109.

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 tercapai, misalnya jumlah produk yang terjual mengalami peningkatan.

Pada umumnya setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk dapat dan berkembang pesat, tujuan tersebut akan dapat tercapai apabila perusahaan sudah mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan hasil penjualannya dengan mencari dan membina para konsumennya.

Dalam perusahaan asuransi yang menjadi tenaga penjual untuk memberikan wawancara langsung kepada konsumen dilakukan oleh seorang agen. Agen merupakan ujung tombak keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.¹¹

Di mana agen sangatlah berperan terhadap penawaran produk baru pada perusahaan asuransi syariah saat ini. Agen memberikan pelayanan dalam menawarkan jasa perlindungan terhadap kebutuhan finansial baik individu maupun kelompok. Seorang agen asuransi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar sukses dan memuaskan, sangat dibutuhkan komitmen atas pekerjaan

¹¹ M. Wahyu Prihartono, *Manajemen Pemasaran Dan Tata Usaha Asuransi*, Yogyakarta: Kanisius, 2001, h. 6.

dengan senantiasa berlatih secara konsisten dan harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai asuransi.¹²

Sistem keagenan telah tumbuh karena jasanya dibutuhkan untuk memasarkan produk-produk perusahaan asuransi syariah secara efisien. Semua transaksi yang dilakukan oleh agen kepada konsumen merupakan suatu pekerjaan yang melelahkan, dan membutuhkan waktu yang tidak sedikit. Disamping itu, agen akan dapat membantu konsumen untuk membuat suatu perencanaan secara menyeluruh mengenai program asuransi yang dibutuhkan.¹³

Seorang agen juga harus proaktif dan dapat menciptakan peluang dalam produk asuransi syariah di perusahaannya. Tentunya bukan merupakan hal mudah untuk dilakukan para agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Oleh karena itu perlu adanya pengetahuan untuk memperluas jaringannya, yang semua itu bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan asuransi syariah.

Agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang berjumlah 34 orang. Laksana urat nadi bagi perkembangan usaha perasuransian, maka sudah menjadi kewajiban bagi para agen asuransi untuk memiliki

¹² Surjono Soerono, *Penuntun Keagenan asuransi Jiwa Edisi IV*, Jakarta: Dewan Asuransi Indonesia, 1998, h. 8.

¹³ Soerono, *Penuntun...*, h. 518.

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.¹⁴

Salah satu hubungan paling dekat dengan calon nasabah adalah agen asuransi. Karena naik tidaknya pendapatan perusahaan asuransi tergantung dalam agen menjual produk asuransi. Agen asuransi diharapkan dapat memahami tentang peran agen sebagaimana mestinya, apa sebenarnya fungsi, kedudukan, tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah.

Pada perusahaan jasa sudah terlihat jelas bahwa untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, diperlukan pelayanan yang baik dari seorang agen. Beberapa perusahaan asuransi di dunia termasuk beberapa perusahaan asuransi jiwa *joint venture* di Indonesia menggunakan sistem FDS (*Field Development System*).¹⁵ Sistem ini cukup andal, terutama untuk mengembangkan agen, menjadi agen yang profesional.

Berdasarkan pemikiran tersebut penulis bermaksud untuk meninjau lebih dalam tentang agen dalam

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Anwar Affandi, Kepala Cabang Kantor Asuransi Syariah Bumi Putera 1912 Semarang, Kamis, 15 Januari 2015, pukul 14.05.

¹⁵ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (life and general) Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani, 2004, h. 512.

meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, maka dari itu penulis tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PERANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN POLIS ASURANSI SYARIAH” (Studi Kasus Pada AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang).**

B. Rumusan Masalah

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

“Bagaimana peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di AJB Bumi Putera 1912 Syariah?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran umum tentang praktek agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di AJB Bumi Putera 1912 Syariah.
2. Untuk mengetahui gambaran umum tentang peran agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di AJB Bumi Putera 1912 Syariah.

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 AJB Bumi PUTERA 1912 Syariah dan dapat digunakan sebagai akses informasi peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk mendukung tinjauan pustaka yang lebih mendetail seperti yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka penulis berusaha untuk melakukan kajian awal terhadap pustaka ataupun karya-karya yang mempunyai relevansi terhadap topik yang diteliti.

Pengaruh Personal Selling terhadap Keputusan pembelian Polis Asuransi Produk Jasindo Oto PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Bandung. Skripsi ini disusun oleh Sofy Fatya Karima, Mahasiswa program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung. Skripsi ini membahas tentang pengaruh personal selling terhadap keputusan pembelian. Dari hasil penelitian menunjukkan secara kuantitatif menunjukkan bahwa pengaruh personal selling terhadap keputusan pembelian polis asuransi menunjukkan nilai t hitung 7,891 dan P Value (Sig) sebesar 5% yang berada di bawah alpha, artinya bahwa personal selling berpengaruh terhadap keputusan pembelian polis asuransi produk jasindo oto PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Bandung. Pengaruh personal selling terhadap keputusan pembelian polis asuransi jasa produk jasindo oto tidak lepas dari tahap-tahap dimensi dalam personal selling seperti mencari pelanggan, pendekatan, presentasi dan demonstrasi, mengatasi keberatan, penutup serta tindak lanjut dan pemeliharaan. Ketika salah satu dari tahapan personal selling tidak dilakukan dengan baik maka tentu saja akan mempengaruhi terhadap keputusan pembelian yang menurun.

Analisis faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Laba Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912

Divisi Asuransi Syariah. Skripsi yang disusun oleh Lukman Nasution, Mahasiswa Program Studi Muamalat (Ekonomi Islam) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi ini menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi laba pada asuransi jiwa bersama, dari hasil penelitian secara kuantitatif dapat disimpulkan bahwa variabel (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar -9,939, karena t hitung > t tabel (1,699) maka H_0 di tolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa biaya X1 secara parsial memiliki pengaruh terhadap laba. Sedangkan untuk variabel pendapatan (X2) diperoleh nilai t hitung sebesar 10,406. Karena t hitung > t tabel (1,699) maka H_0 ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pendapatan X2 berpengaruh terhadap laba. Jadi dari penelitian diatas faktor-faktor seperti biaya dan pendapat berpengaruh terhadap laba pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera Syariah.

Strategi Pengembangan Diri Agen Asuransi Syariah Dalam Mencapai Produktifitas (Studi Kasus Pada PT Bringin Life Cabang Syariah). Skripsi ini disusun oleh Elida Hayati, Mahasiswa Program Studi Muamalat (Ekonomi Islam) Konsentrasi Perbankan Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Jakarta. Skripsi ini membahas tentang bagaimana strategi pengembangan diri agen asuransi syariah dalam mencapai produktifitas. Dari hasil penelitian tersebut peran agen sangat dibutuhkan dalam dunia asuransi, karena agen merupakan ujung tombak dalam perusahaan tersebut. Ada empat pembinaan/ pelatihan yang diberikan oleh PT Bringin Life Cabang Syariah, basic training, pelatihan lanjutan, pelatihan untuk unit manager, pelatihan untuk calon sales manager. Dengan pembinaan tersebut seorang agen harus banyak belajar, harus banyak bergaul dengan para penjual asuransi yang ahli, mengikuti-mengikuti pendidikan di luar perusahaan, dan mendalami keahlian dalam mempengaruhi nasabah agar dapat memahami tentang asuransi.

Dengan pertimbangan tersebut, penulis berupaya menyuguhkan sebuah bidikan baru yaitu aspek peran agen yang dipusatkan pada pemasaran (penjualan poliss asuransi syariah). Dengan pendekatan teoritik tersebut penulis mencoba melakukan dengan objek penelitian AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang yang menekankan pada peran agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Dalam skripsi ini penulis akan mengkaji dari, bagaimana peran agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah dan

prakteknya guna meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.

E. Metodologi Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹⁶ Metode penelitian ini menggunakan Penelitian Lapangan (Field Research), dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (Field Research) dan penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian dengan pengamatan langsung yang bersifat interaktif dan memaparkannya sesuai data-datanya yang didapat.¹⁷ Metode kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian berdasarkan pengamatan penulis, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Dengan metode deskriptif, dilakukan dengan cara

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 3.

¹⁷ S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung: Tasiti, 1989, hlm. 9.

memaparkan data dengan apa adanya sesuai yang didapatkan di lapangan.

2. Sumber Data

Pertama, sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti.¹⁸ Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan kepada Pimpinan Kepala Cabang dan Divisi yang berkaitan dengan penelitian ini.

Kedua, sumber data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung oleh peneliti dari objek penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini lebih diarahkan pada data-data pendukung tambahan. Data sekunder itu biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, berupa bukti, catatan atau laporan, historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.¹⁹ Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data dan arsip-arsip yang ada di AJB Bumi Putera 1912 Syariah kantor Cabang

¹⁸ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian-Penelitian Ilmiah, Dasar Metode Teknik*, Edisi 7, Bandung: Tarsito, 1989, h. 134.

¹⁹ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997, h. 45-85.

Semarang terkait Company Profile dan berbagai tulisan yang berkaitan dengan penelitian ini, baik yang berasal dari penelitian atau survey yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya, media cetak, media elektronik, seperti internet dan berbagai literatur yang berhubungan dengan peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, karena jenis penelitiannya menggunakan data kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, dan penelaahan dokumen.²⁰

a. Metode Interview (wawancara)

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).²¹ Dengan metode ini penulis mengadakan interview dengan beberapa orang yang dianggap dapat memberikan penjelasan

²⁰ Lexy J. Meleong, *Metodologi penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009, h. 6.

²¹ Moh. Nazir, *Metodologi Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, Cet. Keenam, h. 193-194

yang terkait dengan permasalahan yang diteliti yaitu tentang peran agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah kepada Kepala Cabang dan agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang untuk mendapatkan informasi menyangkut masalah yang diajukan dalam penelitian.

b. Observasi

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.²² Disini penulis menggunakan observasi untuk mengamati peranan agen dalam menerapkan fungsi, kedudukan, tugas dan tanggung jawab agen sebagaimana mestinya dalam menerapkan prakteknya dalam kegiatan meningkatkan penjualan polis asuransi syariah.

²² Nazir, *Metodologi...*, h. 145.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya.²³ 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 AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.

4. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data.²⁴ Setelah memperoleh data yang dihasilkan dari interview, mendapatkan data-data

²³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Putra, 1991, Cet. Tujuh, h. 188.

²⁴ Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2012, h. 145.

otentik, maka penelitian ini dalam menganalisis data menggunakan analisis deskriptif.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.²⁵

Untuk itu digunakan metode deskriptif analisis, yaitu dengan cara penulis menggambarkan permasalahan dengan di dasarkan data-data yang ada kemudian ditarik kesimpulan. Dengan type pendekatan studi kasus ini, penulis mengadakan penelitian dengan cara melihat, menggambarkan dan menguraikan adanya hubungan peranan agen asuransi syariah dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.

²⁵ *Ibid.*

F. Sistematika Penulisan

Pembahasan skripsi ini akan dibagi menjadi lima bab, yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab. Hal tersebut bertujuan agar pembahasan skripsi ini tersusun secara sistematis sehingga mempermudah pembahasan dan pemahaman. Maka penulis mengklasifikasikan penulisannya yaitu sebagai berikut:

Bab Pertama adalah Pendahuluan, yang berisikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab Kedua menjelaskan tentang agen asuransi syariah. Pengertian asuransi syariah, landasan hukum asuransi syariah, prinsip-prinsip asuransi syariah, perbedaan asuransi syariah dan asuransi konvensional. Dalam bab ini secara rinci dibicarakan tentang pengertian agen, kewajiban agen, wewenang dan tanggung jawab agen.

Bab Ketiga meliputi Gambaran Umum AJB Bumi Putera 1912 Syariah kantor Cabang Semarang. Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang berdirinya AJB Bumi Putera 1912 Syariah, visi dan misi, struktur organisasi, produk-produk di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor

Cabang Semarang, kewajiban perusahaan asuransi, kewajiban agen, hak dan kewajiban agen, sistem peragenan asuransi, target agen, *grand strategi* AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.

Bab Keempat merupakan analisis peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah dan di AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Semarang.

Bab Kelima Penutup, yang terdiri dari kesimpulan dari apa yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, termasuk juga di dalamnya saran-saran, dan penutup.

BAB II

AGEN ASURANSI SYARIAH

A. Asuransi Syariah

1. Definisi Asuransi

Secara umum, asuransi berarti “jaminan”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “asuransi” dipadankan dengan kata “pertanggungan”.¹

Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Perniagaan memberikan definisi tentang asuransi yaitu suatu perjanjian, dengan nama seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan suatu keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa tertentu.²

¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008, h. 101.

² A. Hasymi Ali, *Pengantar Asuransi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 1993, cet. Ke-1, h. 3.

Dewasa ini asuransi telah berkembang menjadi suatu bidang usaha/ bisnis yang menarik dan mempunyai peranan yang tidak kecil dalam kehidupan ekonomi maupun dalam pembangunan ekonomi, terutama dibidang pendanaan.

Secara fleksibel, seperti yang dikemukakan oleh herman Darmawi dalam bukunya Manajemen Asuransi, asuransi dapat didefinisikan dari berbagai sudut pandang, yaitu ekonomi, hukum, bisnis, sosial, dan matematika.³ Dilihat dari sisi ekonomi sebuah metode untuk mengurangi resiko dengan jalan memindahkan dan mengombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan. Hukum suatu kontrak pertanggung jawaban risiko antara tertanggung dan penanggung. Bisnis sebuah perusahaan yang menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagi risiko. Sosial suatu organisasi sosial yang menerima pemindahan risiko dan mengumpulkan dana dari anggota-anggotanya guna membayar kerugian yang mungkin terjadi pada setiap anggota tersebut. Sedangkan secara matematis aplikasi matematika

³ Didin Hafidhuddin, et al. *Solusi Berasuransi*, Bandung: PT Karya Kita, 2009, h. 6.

dalam memperhitungkan biaya dan faedah pertanggungansan risiko.⁴

Sedang menurut Fathurrahman Djamil, asuransi adalah “suatu persetujuan dalam mana pihak yang menanggung berjanji terhadap pihak yang ditanggung untuk menerima sejumlah premi mengganti kerugian yang mungkin akan diderita oleh pihak yang ditanggung, sebagai akibat suatu peristiwa yang belum terang akan terjadi.”⁵

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian Bab 1 Pasal 1: “Asuransi atau Pertanggungansan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang

⁴ Hafidhuddin, et al. *Solusi...*, h. 6.

⁵ Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum islam*, Jakarta: Prenada media, 2004, cet ke-2, h. 61.

didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung”.⁶

Pengertian yang terkandung dalam definisi yang terakhir ini terasa lebih luas dan lengkap. Ada beberapa unsur yang terkandung di dalamnya, pihak tertanggung, yang berjanji akan membayar premi kepada penanggung, karena bersedia memberikan ganti rugi bila peristiwa terjadinya risiko yang tidak pasti, benar-benar terjadi. Pihak penanggung, yang berjanji akan memberikan ganti rugi yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, yang akan diderita oleh tertanggung. Obyek pertanggung, berupa harta benda, hidup dan meninggalnya seseorang, dan atau kepentingan lainnya. Peristiwa terjadinya risiko, yang tidak pasti, di mana, kapan dan besarnya. Dampak kerugian yang timbul, yang sebenarnya juga tidak diharapkan oleh tertanggung dan penanggung.⁷

Pihak yang bersedia mengambil risiko tersebut disebut penanggung. Adapun pihak yang mengalihkan risiko disebut tertanggung.⁸ Perusahaan asuransi sebagai penanggung, dengan teknik tertentu

⁶ Ali, *Asuransi...*, h. 61.

⁷ Mulyadi Nitisusastro, *Asuransi Dan usaha perasuransian Di Indonesia*, Bandung: Alfabeta, 2013, h. 132.

⁸ Hafidhuddin, et al. *Solusi...*, h. 7.

dapat memperkirakan besarnya risiko finansial yang dihadapi pada masa akan datang dari peristiwa yang dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, besarnya premi dari pertanggungjawaban tersebut dapat diperkirakan. Dengan menggunakan Konsep Hukum Bilangan Besar, besarnya premi yang diterima oleh perusahaan asuransi lebih dari cukup untuk menutup kerugian dari pertanggungjawaban tersebut. Hal inilah yang disebut dengan *underwriting profit* yang merupakan salah satu sumber keuntungan asuransi konvensional. Sumber keuntungan lain dari perusahaan asuransi konvensional berasal dari selisih bunga teknis dari bunga hasil investasi.⁹

Sedangkan ruang lingkup 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.¹⁰

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa asuransi pada dasarnya

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan sistem Operasional*, Jakarta: Gema insani Press, 2004, h. 26.

merupakan konsep pengelolaan risiko dengan cara mengalihkan risiko yang mungkin timbul dari peristiwa tertentu yang tidak diharapkan kepada orang lain yang sanggup mengganti kerugian yang diderita dengan imbalan menerima premi.

2. Definisi Asuransi Syariah

Dalam bahasa arab, asuransi dikenal dengan istilah *at-ta'min*, penanggung disebut *mu'ammim*, tertanggung disebut *mu'ammaan lahu* atau *musta'min*.¹¹ *At-ta'min* di ambil dari amana yang artinya memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut, sebagaimana firman Allah SWT sebagai berikut:

¹¹ *Ibid.*

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَءَامَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ ﴿٤﴾

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

Dari arti terakhir surat tersebut, dianggap paling tepat untuk mendefinisikan istilah *at-ta'min*, yaitu, men-ta'min-kan sesuatu, artinya adalah seseorang membayar/ menyerahkan uang cicilan untuk agar ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang.¹²

Hadist yang mendasari prinsip saling menanggung, saling melindungi, dan saling menolong antar-Muslim di antaranya adalah sebagai berikut:

عَنْ النُّعْمَانَ بْنِ بَشِيرٍ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَثَلُ
الْمُؤْمِنِينَ فِي تَوَادُّهِمْ وَتَرَاحُمِهِمْ وَتَعَاظُفِهِمْ مَثَلُ الْجَسَدِ إِذَا اشْتَكَى
مِنْهُ عُضْوٌ تَدَا عِي لَهُ سَأَى بَرُّ الْجَسَدِ بِالسَّهْرِ وَالْحَمِي (متفق عليه)

¹² Sula, *Asuransi ...*, h. 28.

Dari an-Nu'man bin Basyir ra bahwasanya Rasulullah bersabda: "Perumpamaan persaudaraan kaum Muslim dalam cinta dan kasih sayang di antara mereka adalah seumpama satu tubuh. Bilamana salah satu bagian tubuh merasakan sakit, akan dirasakan oleh bagian tubuh yang lainnya, seperti ketika tidak bisa tidur atau ketika demam." (HR Muslim)

Berdasarkan prinsip tersebut, Dewan Syariah Nasional MUI kemudian menetapkan pengertian asuransi syariah adalah Asuransi syariah (*ta'min, takaful, atau tadhmun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/ pihak melalui dana investasi dalam bentuk aset atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.¹³

Yang dimaksud sesuai dengan syariah adalah yang tidak mengandung *gharar* (ketidakpastian), *maisir* (perjudian), *riba* (bunga), *zhulum* (penganiyaan), *risywah* (suap), barang haram, dan perbuatan maksiat.¹⁴ Demikian tampak sekali hakikat asuransi syariah yang berlandaskan prinsip persaudaraan tanpa bermaksud merugikan salah satu pihak lewat jalan yang tidak halal.

¹³ Hafidhuddin, et al. *Solusi...*, h.9.

¹⁴ *Ibid.*

Ahli fikih kontemporer, Wahab az-Zuhaili mendefinisikan asuransi berdasarkan pembagiannya. Ia membagi asuransi dalam dua bentuk, yaitu *at-ta'min at-ta'awuni* dan *at-ta'min bi qist sabit*. *At-ta'min at-ta'awuni* atau asuransi tolong menolong adalah “kesepakatan sejumlah orang untuk membayar sejumlah uang sebagai ganti rugi ketika salah seorang di antara mereka mendapat kemudharatan.”¹⁵ *At-ta'min bi qist sabit* atau asuransi dengan pembagian tetap adalah “akad yang mewajibkan seseorang membayar sejumlah uang kepada pihak asuransi yang terdiri atas beberapa pemegang saham dengan perjanjian apabila peserta asuransi mendapatkan kecelakaan, ia diberi ganti rugi.”¹⁶

Jadi asuransi syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong-menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator.¹⁷ Syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam Al-Qur'an (firman Allah yang disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW) dan As-

¹⁵ Wirdyaningsih, *Bank dan asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005, h. 222.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik (Upaya Menghilangkan Gharar, Maisir, dan Riba)*, Jakarta: Gema Insani, 2005, h. 2.

Sunnah (teladan dari kehidupan Nabi Muhammad SAW).

3. Landasan Hukum Asuransi Syariah

a. Ketentuan Umum

Landasan dasar asuransi syariah adalah adalah sumber dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah.¹⁸ Karena sejak awal asuransi syariah dimaknai sebagai wujud dari bisnis pertanggungangan yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam ajaran Islam, yaitu al-Qur'an dan sunnah Rasul.

1) Al-Qur'an

Al-Qur'an tidak menyebutkan secara tegas ayat yang menjelaskan tentang praktik asuransi seperti yang ada pada saat ini. Hal ini terindikasi dengan tidak munculnya istilah asuransi atau al-ta'min secara nyata dalam al-Qur'an. Walaupun begitu al-Qur'an masih mengakomodir ayat-ayat yang mempunyai muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktik asuransi, seperti nilai dsar tolong-menolong, kerja sama, atau semangat

¹⁸ Ali, *Asuransi...*, h. 104.

untuk melakukan proteksi terhadap peristiwa kerugian dimasa mendatang.¹⁹

Diantara ayat-ayat al-Qur'an yang mempunyai muatan nilai-nilai yang ada dalam praktik asuransi adalah:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: "... Tolong-menolonglah kamu (mengerjakan) kebaikan dan takwa, jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya". (QS. Al-Maidah [5]: 2)

Ayat ini memuat perintah tolong-menolong antar sesama manusia. Dalam bisnis asuransi, nilai ini terlihat dalam praktik kerelaan anggota (nasabah) perusahaan asuransi untuk menyisihkan dananya agar digunakan sebagai dana sosial (*tabarru*).²⁰ Dana sosial ini berbentuk rekening *tabarru*' pada perusahaan asuransi dan difungsikan untuk menolong salah satu

¹⁹ Ali, Asuransi..., h. 105.

²⁰ *Ibid.*

anggota (nasabah) yang sedang mengalami musibah.

2) Sunah Rasul

Hal yang mendukung tentang praktik asuransi syariah juga berdasarkan hadits Nabi Muhammad SAW. Berikut ini hadits yang mendukung prinsip-prinsip muammalah untuk diterapkan di dalam asuransi syariah.²¹

عَنْ أَبِي مُوسَى قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا (رواه البخاري و مسلم)

Diriwayatkan dari Abu Musa ra. Ia berkata bahwa Rasullah saw bersabda: ‘Seorang mukmin terhadap mukmin yang lain adalah seperti sebuah bangunan di mana sebagiannya menguatkan sebagian yang lain.’” (HR Bukhari dan Muslim)

3) Landasan Yuridis Asuransi syariah

Pertumbuhan perekonomian khususnya dunia usaha asuransi merupakan salah satu bidang usaha yang sangat potensial untuk dikembangkan. Dalam segi hukum positif,

²¹ Hafidhuddin, *Solusi...*, h. 27.

asuransi syariah masih mendasarkan legalitasnya pada Undang-undang No. 2 tahun 1992 tentang perasuransian.²² Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan.

Pengertian diatas tidak dapat dijadikan landasan hukum yang kuat bagi asuransi syariah karena tidak mengatur keberadaan asuransi berdasarkan prinsip syariah, serta tidak mengatur teknis pelaksanaan kegiatan asuransi dalam kaitannya kegiatan administrasinya.

Pedoman untuk menjalankan usaha asuransi syariah terdapat dalam fatwa Dewan Syariah nasional majelis Ulama Indonesia (DSN-

²² Sula, *Asuransi...*, h. 27.

MUI) No. 21/ DSN-MUI/ X/ 2001 tentang pedoman Umum Asuransi Syariah.²³

b. Akad Asuransi Syariah

Asuransi sebagai bentuk kontrak modern tidak dapat terhindar dari akad yang membentuknya. Hal ini disebabkan karena dalam praktiknya, asuransi melibatkan dua orang yang terikat oleh perjanjian untuk saling melaksanakan kewajiban, yaitu antara peserta asuransi dan perusahaan asuransi. Berkenaan dengan ini Allah SWT. Berfirman dalam QS. Al-Maidah [5]:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ۗ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu....” (QS. Al-Maidah [5]:1)

Akad secara bahasa berarti “*ar-ribthu*” atau ikatan, yaitu ikatan yang menggabungkan antara dua pihak.²⁴ Secara terminologi fiqh, akad didefinisikan dengan “pertalian ijab (pernyataan melakukan ikatan) dan qabul (pernyataan

²³ Ali Zainuddin, *Hukum Asuransi Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, h. 129.

²⁴ *Ibid*, h. 136

penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh pada obyek perkataan”.²⁵

Pencantuman kalimat yang sesuai dengan kehendak syariat maksudnya adalah bahwa seluruh perikatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih tidak dianggap sah apabila tidak sejalan dengan kehendak syara'. Misalnya kesepakatan untuk melakukan transaksi riba, menipu orang lain, atau merampok kekayaan orang lain. Sedangkan pencantuman kalimat “berpengaruh pada objek perikatan” maksudnya adalah terjadinya perpindahan kepemilikan dari satu pihak (yang melakukan ijab) kepada pihak yang lain (yang menyatakan qabul).

Majelis Ulama Indonesia, melalui Dewan Syariah Nasional, mengeluarkan fatwa khusus tentang: Pedoman Umum Asuransi Syariah sebagai berikut:

Pertama: Ketentuan Umum

- a. Asuransi Syariah (*Ta, min, Takaful, Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan saling

²⁵ Sula, *Asuransi...*, h. 39

menolong di antara sejumlah orang/ pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.

- b. Akad yang sesuai dengan syariah yang dimaksud pada poin ke (1) adalah yang tidak mengandung gharar “penipuan”, *maisir* “perjudian”, riba (bunga), *zulmu* “penganiayaan”, *riswah* “suap”, barang haram, dan maksiat.
- c. Akad tijarah adalah semua bentuk akad yang dilakukan untuk tujuan komersial
- d. Akad *tabarru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebaikan dan tolong-menolong, bukan semata untuk tujuan komersial.
- e. Premi adalah kewajiban peserta untuk memberikan sejumlah dana kepada perusahaan sesuai dengan kesepakatan dalam akad.
- f. Klaim adalah hak peserta asuransi yang wajib diberi perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.

Kedua: Akad dalam Asuransi

- a. Akad yang dilakukan antara peserta dengan perusahaan terdiri atas akad tijarah dan atau akad tabarru'
- b. Akad tijarah yang dimaksud dalam ayat (1) adalah mudharabah, sedangkan akad tabarru' adalah hibah.
- c. Dalam akad sekurang-kurangnya disebutkan:
 - 1) Hak dan kewajiban peserta dan perusahaan
 - 2) Cara dan waktu pembayaran premi
 - 3) Jenis akad tijarah dan atau akad tabarru' serta syarat-syarat yang disepakati sesuai dengan jenis asuransi yang diakad.

Ketiga: Kedudukan Setiap Pihak dalam Akad Tijarah dan Tabarru'

- a. Dalam akad tijarah (mudharabah), perusahaan bertindak sebagai mudharib "pengelola" dan peserta bertindak sebagai shahibul mal "pemegang polis"
- b. Dalam akad *tabarru'* "hibah", peserta memberikan hibah yang akan digunakan untuk menolong peserta lain yang terkena musibah. Sedangkan, perusahaan sebagai pengelola hibah.

Keempat: Ketentuan dalam Akad *Tijarah* dan *Tabarru'*

- a. Jenis akad *tijarah* dapat diubah menjadi jenis akad *tabarru'* bila pihak yang tertahan haknya dengan rela melepaskan haknya sehingga menggugurkan kewajiban pihak yang belum menunaikan kewajibannya.
- b. Jenis akad *tabarru'* tidak dapat diubah menjadi jenis akad *tijarah*

Kelima: jenis Asuransi dan Akadnya

- a. Dipandang dari segi jenis, asuransi itu terdiri atas asuransi kerugian dan asuransi jiwa.
- b. Sedangkan akad bagi kedua jenis asuransi tersebut adalah *mudharabah* dan *hibah*.

Keenam: Premi

- a. Pembayaran premi didasarkan atas jenis akad *tijarah* dan jenis akad *tabarru'*
- b. Untuk menentukan besarnya premi, perusahaan asuransi dapat menggunakan rujukan *table mortalita* untuk asuransi jiwa dan *table morbidita* untuk asuransi kesehatan, dengan syarat tidak memasukan unsur *riba* dalam perhitungannya.

Fatwa tersebut untuk sementara ini merupakan acuan bagi perusahaan asuransi syariah di Indonesia. Terutama menyangkut bagaimana akad-akad dalam bisnis asuransi syariah.

4. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah

Industri asuransi, baik asuransi kerugian maupun asuransi jiwa, memiliki prinsip-prinsip yang menjadi pedoman bagi seluruh penyelenggaraan kegiatan perasuransian di mana pun berada.²⁶

Alfazurrahman dalam bukunya Muhammad *Encyclopedia of Seeah* sebagaimana di kutip oleh Sula mengatakan bahwa merupakan suatu fakta sejarah bahwa Muhammad SAW tidak hanya melakukan perdagangan dengan adil dan jujur, tetapi beliau bahkan telah meletakkan prinsip-prinsip mendasar untuk hubungan dagang yang adil dan jujur itu.²⁷ Kejujuran, keadilan dan konsistensi yang beliau pegang teguh dalam transaksi-transaksi perdagangan telah menjadi teladan abadi dalam segala jenis masalah perdagangan.

²⁶ Ali, *Asuransi...*, h.77.

²⁷ Sula, *Asuransi...*, h. 722

Oleh karena itu di dalam asuransi adanya beberapa prinsip-prinsip umum muamalah yang melandasi asuransi syariah, diantaranya:

a. Tauhid (Ketakwaan)

Jika kita mencermati ayat-ayat Al-Qur'an tentang Muamalah, maka akan terlihat dengan jelas bahwa Allah selalu menyeru kepada umat-Nya agar muamalah yang dilakukan membawanya kepada ketakwaan kepada Allah. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٨﴾

“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.” (Al-Maa'idah: 2).²⁸

Seorang muslim ketika membeli dan menjual, menyewakan dan memperkerjakan, melakukan penukaran dengan yang lainnya dalam harta atau berbagai kemanfaatan, ia selalu tunduk kepada

²⁸ Sula, *Asuransi...*, h. 723

aturan Allah dalam muamalahnya. Allah meletakkan prinsip tauhid (ketakwaan) sebagai prinsip utama dalam muamalah. Oleh karena itu, segala aktivitas dalam muamalah harus senantiasa mengarahkan para pelakunya dalam rangka untuk meningkatkan ketakwaan kepada Allah.²⁹ Inilah bagian dari hikmah mengapa dalam konsep muamalah yang islami diharamkan beberapa hal berikut.

- 1) Diharamkan muamalah yang mengandung maksiat kepada Allah, sehingga yang dihasilkan dari perbuatan maksiat pun diharamkan.
- 2) Diharamkan memperjualbelikan barang-barang yang diharamkan, baik barang yang haram dikonsumsi (seperti: khamar dan babi) maupun haram untuk dibuat dan diperlakukan secara tidak proporsional (misalnya: patung-patung).
- 3) Diharamkan berbuat kecurangan, penipuan, dan kebohongan dalam muamalah.

²⁹ *Ibid.*

4) Dilarangkan mempertuhankan harta. Korupsi, kolusi, dan nepotisme adalah buah dari sikap manusia yang mempertuhankan harta dan jabatan.³⁰

b. *Al-‘Adl* (Sikap Adil)

Prinsip kedua dalam muamalah adalah al-‘adl. Cukuplah bagi kita bahwa Al Qur’an telah menjadikan tujuan dari semua risalah langit adalah melaksanakan keadilan. *Al-‘Adl* ‘Yang Maha Adil’ adalah termasuk di antara nama-nama Allah (Asmaul Husna). Lawan kata dari keadilan adalah kezaliman (*azd-Zhulm*), yaitu sesuatu yang telah dilarangkan Allah atas diri-Nya sebagaimana yang telah dilarangkan-Nya atas hamba-hamba-Nya.³¹ Karena itu, islam sangat ketat dalam memberikan perhatian terhadap pelanggaran kezaliman, penegakan larangan terhadapnya , kecaman keras kepada orang-orang yang zalim. firman Allah tentang perbuatan zalim:

³⁰ Sula, Asuransi..., h. 726

³¹ *Ibid.*

إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الظَّالِمِينَ ﴿٤٠﴾

“*Sesungguhnya Dia tidak menyukai orang-orang yang zalim.*” (Asy-Syura: 40)

Dalam praktik bisnis, proses saling menzalimi mungkin dapat terjadi dalam 3 hal sebagai berikut:

- 1) Dalam hubungan dengan nasabah
- 2) Dalam hubungan dengan karyawan
- 3) Dalam hubungan dengan pemilik modal (*investor*)³²

Allah mencintai orang-orang yang berbuat adil dan membenci orang-orang yang berbuat zalim, bahkan melaknat mereka. Firman-Nya:

أَلَا لَعْنَةُ اللَّهِ عَلَى الظَّالِمِينَ ﴿١٨﴾

“*Ingatlah, kutukan Allah (ditimpakan) atas orang-orang yang zalim.*” (Hud: 18)

c. *At-Ta’awun* (Tolong-Menolong)

Dalil dalam Al-qur’an tentang ta’awun, sebagai berikut:

³² Sula, *Asuransi...*, h. 734

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (al-Maa’idah:2)

Prinsip keempat yang menjadi landasan etika dalam muamalah secara islam adalah *ta’awun*. *Ta’awun* merupakan salah satu prinsip utama dalam interaksi muamalah. Bahkan, *ta’awun* dapat menjadi fondasi dalam membangun sistem ekonomi yang kokoh, agar pihak yang kuat dapat membantu yang lemah, masyarakat yang kaya memperhatikan yang miskin dan seterusnya.³³

Ta’awun merupakan inti dari konsep takaful, dimana antara satu peserta lainnya saling menanggung risiko. Yakni melalui mekanisme ana Tabarru’ dengan akad yang benar yaitu *Aqd Takafuli* atau *Aqd Tabarru’*.

³³ Sula, *Asuransi...*, h. 735.

d. Al-Amanah (Terpercaya/ Jujur)

Al-Qaradhawi mengatakan bahwa diantara nilai transaksi yang terpenting dalam bisnis adalah amanah “kejujuran”. Ia merupakan puncak moralitas iman dan karakteristik yang paling menonjol dari orang-orang yang beriman.³⁴

Prinsip amanah dalam organisasi perusahaan dapat terwujud dalam nilai-nilai akuntabilitas (pertanggungjawaban) perusahaan melalui penyajian laporan keuangan tiap periode.³⁵ Dalam hal ini perusahaan harus memberi kesempatan yang besar bagi nasabah untuk mengakses laporan keuangan perusahaan. Laporan keuangan yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi harus mencerminkan nilai-nilai kebenaran dan keadilan dalam muamalah dan melalui *auditor publik*.

Oleh karena itu, sifat terpenting bagi pedagang yang diridhai Allah adalah kejujuran. Dalam sebuah hadist dikatakan:

“pedagang yang jujur dan dapat dipercaya (penuh amanah) adalah bersama para nabi, orang-orang yang membenarkan risalah Nabi saw. (shiddiqin),

³⁴ *Ibid.*

³⁵ Ali, *asuransi...*, h. 130

dan para syuhada (orang yang mati syahid).”
(HR at-Tirmidzi dari Abu Sa’id al-Khudri)

e. Ridha (Saling Rela)

Prinsip kerelaan (*al-ridha*) dalam ekonomika islami berdasar pada firman Allah SWT. Dalam QS An-Nisa’ [4]: 29

عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

Artinya: “... kerelaan di antara kamu sekalian ...”
 (QS. An-Nisa’ [4]: 29)³⁶

Ayat ini menjelaskan tentang keharusan untuk bersikap rela dan ridha dalam setiap melakukan akad (transaksi), dan tidak ada paksaan antara pihak-pihak yang terikat oleh perjanjian akad. Sehingga kedua belah pihak bertransaksi atas dasar kerelaan bukan paksaan.

Dalam bisnis asuransi, kerelaan (*al-ridha*) dapat diterapkan pada setiap anggota (nasabah) asuransi agar mempunyai motivasi dari awal untuk merelakan sejumlah dana (premi) yang disetorkan ke perusahaan asuransi, yang difungsikan sebagai dana sosial (*tabarru’*). Dana sosial (*tabarru’*)

³⁶ QS. An-Nisa’ [4]: 29

memang betul-betul digunakan untuk tujuan membantu anggota (nasabah) asuransi lain jika mengalami bencana kerugian.³⁷

Jadi keridhaan dalam muamalah merupakan syarat sahnya akad antara kedua belah pihak, sedangkan mengetahui adalah syarat sahnya ridha.

f. Bebas Riba

Dalam setiap transaksi, seorang muslim dilarang memperkaya diri dengan cara yang tidak dibenarkan:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَاطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

Artinya: “ hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu.” (QS. An-Nisa’ [4]: 29)³⁸

Riba secara bahasa bermakna *ziyadah* (tambahan). Dalam pengertian lain, secara linguistik riba berarti tumbuh dan membesar. Sedangkan untuk istilah teknis riba berarti

³⁷ Ali, *Asuransi...*, h. 131

³⁸ QS. An-Nisa’ [4]: 29

pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil.³⁹

g. Bebas Maisir (Judi)

Allah SWT, telah memberi penegasan terhadap keharaman melakukan aktivitas ekonomi yang mempunyai unsur maisir (judi): Firman Allah dalam QS al-Maidah [5]: 90

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْاَنْصَابُ
وَالْاَزْلَمُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطٰنِ فَاَجْتَنِبُوْهُ لَعَلَّكُمْ
تُفْلِحُوْنَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah perbuatan keji termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.” (QS. Al-Maidah [5]: 90)⁴⁰

Zarqa mengatakan bahwa adanya unsur gharar menimbulkan al-qumar. Sedangkan al-qumar sama dengan maisir, gambling, dan perjudian. Artinya, ada salah satu pihak yang untung tetapi ada pula

³⁹ Ali, *Asuransi...*, h. 132.

⁴⁰ QS. Al-Maidah [5]: 90.

pihak lain yang rugi.⁴¹ Hal ini tampak jelas apabila pemegang polis dengan sebab-sebab tertentu membatalkan kontraknya sebelum masa *reversing period*, biasanya tahun ketiga maka yang bersangkutan tidak akan menerima kembali uang yang telah dibayarkan kecuali sebagian kecil saja. Juga adanya unsur keuntungan yang dipengaruhi oleh pengalaman *underwriting*, dimana untung-rugi terjadi sebagai hasil dari ketetapan.

h. Bebas *Gharar* (Ketidakpastian)

Gharar dalam pengertian bahasa adalah *al-khida'* (penipuan), yaitu suatu tindakan yang di dalamnya diperkirakan tidak ada unsur kerelaan.⁴² Rasulullah SAW bersabda tentang *gharar* dalam hadist yang diriwayatkan oleh Bukhari sebagai berikut:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ : نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ الْغَرَارِ .

Artinya: “Abu hurairah mengatakan bahwa Rasulullah SAW. Melarang jual-beli hashah dan jual-beli *gharar*.” (HR. Bukhari-Muslim)

⁴¹ *Ibid*, h. 134.

⁴² Ali, *Asuransi...*,h. 134.

5. Polis Asuransi

Polis Asuransi adalah dokumen yang memuat kontrak antara pihak yang ditanggung dengan perusahaan asuransinya.⁴³ Polis asuransi ini berupa searik kertas kecil, suatu perjanjian singkat, yang memuat perjanjian pertanggungan harta dengan berbagai kepentingan yang tersebar di seantero pelosok dunia terhadap beraneka macam bencana. Secara umum polis asuransi berupa surat perjanjian yang menyatakan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pihak-pihak yang membuat kontrak itu. Dalam kontrak memuat deklarasi.

Deklarasi merupakan uraian tentang apa yang diasuransikan, orang yang ditanggung, premi yang harus dibayar, periode yang dicakup, batas-batas polis atau jumlah asuransi, dan setiap jaminan (*warranties*) atau janji yang dibuat oleh pihak yang ditanggung mengenai sifat dan kontrol terhadap bahaya, sebagai berikut:

a. Persetujuan Pertanggungan

Disini diuraikan penutupan asuransi. Kadang-kadang dalam insuring agreement (persetujuan

⁴³ Ali, *Pengantar...*, h. 110.

pertanggung) ini dirumuskan arti istilah-istilah penting yang dipakai dalam kontrak.

b. Pengecualian

Perusahaan asuransi mengubah persetujuan pertanggung yang luas dan umum karena satu dan lain sebab. Pengecualian ini perlu untuk:

- 1) Memudahkan pengelolaan bahaya fisik dan moral.
- 2) Meniadakan penutupan berganda yang telah dimuat dalam polis lain.
- 3) Meniadakan penutupan (coverage) yang walaupun penting bagi sebagian pihak yang ditanggung, tetapi tidak dibutuhkan oleh pembeli polis tertentu.
- 4) Meniadakan bencana yang tidak dapat ditanggung.
- 5) Meniadakan penutupan (coverage) tertentu yang tidak mampu ditanggung oleh perusahaan asuransi itu atau yang memerlukan pertanggung dan premi khusus.

c. Syarat-syarat (*Condition*)

Aturan-aturan dasar mengenai transaksi asuransi ini dicantumkan dalam syarat-syarat (*conditions*). Disini ditentukan tanggungjawab penanggung atas kerugian-kerugian yang ditutup dengan mengenakan kewajiban-kewajiban atas pihak yang ditanggung dan atas pihak penanggung (perusahaan asuransi). Syarat-syarat yang biasa dijumpai dalam polis asuransi adalah yang ,menyangkut tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban pihak yang ditanggung sesudah terjadinya suatu kerugian, batas waktu untuk pembayaran klaim, batas waktu pengajuan tuntutan terhadap perusahaan, asuransi lain, subrogation, perusahaan polis, penugasan, pembatalan, penyembunyian, dan penipuan, serta penyelesaian yang dipilih.

6. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional

Konsep asuransi Islam berbeda dengan konsep asuransi konvensional. Dengan perbedaan konsep ini, tentunya akan mempengaruhi operasionalnya yang dilaksanakan akan berbeda satu dengan yang lainnya. Berikut adalah perbedaan antara asuransi syariah dan

asuransi konvensional yang dikemukakan oleh Muhammad Syakir Sula.⁴⁴

No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
1.	Konsep	Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian kepada tertanggung	Sekumpulan orang yang saling membantu, saling menjamin, dan bekerja sama, dengan cara masing-masing mengeluarkan dana tabarru'
2.	Sumber Hukum	Filosofi, berdimensi dunia saja. Sumber hukum berdasarkan undang-undang dan hukum positif yang berlaku	Filosofi, mencari ridha Allah Swt sehingga berdimensi dunia dan akhirat. Sumber hukum berdasarkan Al-Qur'an, al-hadist, dan hukum positif yang berlaku
3.	Akad	Akad jual-beli (akad	Akad tabarru' dan akad

⁴⁴ Sula, *Asuransi...*, h. 326-328

		mu'awadhah, akad idz'aan, akad gharar, dan akad mulzim)	tijarah (mudharabah, wakalah, wadiah, syirkah, dan sebagainya)
4.	Tata Kelola Dana	Tidak ada pemisahan dana, yang berakibat pada terjadinya dana hangus (untuk produk <i>saving-life</i>)	Pada produk-produk <i>saving-life</i> terjadi pemisahan dana, yaitu dana tabarru' derma dan dana peserta, sehingga tidak mengenal istilah dana hangus. Sedangkan untuk term insurance (life) dan general insurance semuanya bersifat tabarru'

Fondasi berdirinya asuransi syariah (takaful) adalah upaya saling bertanggung jawab, saling membantu, saling melindungi di antara sesama peserta asuransi sehingga diperlukan pengelola yang amanah (perusahaan asuransi) demi terdistribusinya

dana tolong-menolong bagi mereka yang membutuhkan atau yang mengalami musibah.⁴⁵

Perbedaan mendasar lainnya yang dapat dijadikan acuan adalah visi dan misi asuransi syariah. Visi dan misi diemban oleh asuransi syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Visi: kemaslahatan dunia dan akhirat bahwa seorang Muslim harus menjadi orang yang paling bermanfaat untuk orang lain sehingga ia memperoleh sukses, baik di dunia maupun di akhirat.
- 2) Misi: menegakkan akidah, menjalankan ibadah (ta'awun), menggerakkan ekonomi, dan implementasi rasa persaudaraan antarsesama manusia.

B. Agen Asuransi Syariah

1. Agen

Pada umumnya, pemasaran asuransi diselenggarakan melalui *representatives* perusahaan asuransi yang dikenal sebagai agen.⁴⁶ Agen asuransi adalah siapa saja yang dikuasakan oleh perusahaan

⁴⁵ Hafidhuddin, et al, *Solusi...*, h. 62.

⁴⁶ Ali, *Pengantar...*, h. 91

asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan publik. Yang terlibat pula dalam proses pemasaran asuransi adalah makelar asuransi. Makelar asuransi adalah seseorang yang untuk suatu pertimbangan mencari dan menegosiasi kontrak asuransi untuk seseorang yang ditanggung. Ia adalah agen dari yang ditanggung bukan dari perusahaan asuransi.

Agen pemasar adalah ujung tombak yang berfungsi sebagai penjaga citra perusahaan serta industri asuransi di mata masyarakat.⁴⁷ Agen pemasar syariah tidak boleh keliru mempromosikan produk, menginformasikan produk, hingga menjual produk. Karena itu, profesionalitas agen pemasar asuransi syariah sekaligus keberimbangan pengetahuannya antara pengetahuan syariah dan pengetahuan ekonomi selalu didengarkan untuk menjawab kebutuhan pasar asuransi syariah di Indonesia.

Di lain pihak menurut perjanjian keagenan AJB Bumi Putera 1912, agen produksi syariah pasal 1 definisi dari agen adalah seseorang yang kegiatannya

⁴⁷ Hafidhuddin, et al, *Solusi...*, h. 147.

memberikan jasa dalam pemasaran produk asuransi jiwa untuk atas nama AJB Bumiputera 1912.⁴⁸

Secara umum agen berarti seseorang yang diberi pekerjaan untuk tujuan kontrak antara perusahaan dengan pihak ketiga. Agen bertindak sebagai perantara untuk mempertemukan pembeli dan penjual barang atau jasa, dengan menerima premi berdasarkan kesepakatan yang telah disepakati berdasarkan nilai transaksi yang dilakukan. Agen dalam kegiatan ekonomi memainkan peran yang penting untuk memperlancar fungsi dan mekanisme pasar.

Seorang agen dalam sebuah usaha asuransi ditunjuk dan diberi wewenang oleh perusahaan asuransi untuk bertindak atas nama perusahaan.⁴⁹

Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh agen pemasar asuransi syariah guna mengedukasi masyarakat:⁵⁰

- a. Agen pemasar asuransi syariah perlu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan *benefit* asuransi syariah kepada masyarakat secara jujur an terbuka

⁴⁸ Lampiran Departemen Keagenan, Perjanjian Agen Produksi Syariah, h. 1.

⁴⁹ Moh Ma'sun Billah, *Kontekstualisasi Tafakul Dalam Asuransi Modern*, Malaysia: Sweet & Maxwell Asia, 2010, h. 99.

⁵⁰ Hafidhuddin, et al, *Solusi...*, h.148.

- b. Agen asuransi syariah harus mampu bertindak sebagai perencana keuangan (*financial planner*) dengan memberikan pengetahuan yang memadai kepada calon peserta asuransi syariah.
- c. Agen asuransi syariah perlu berupaya cerdas dan kreatif menggunakan media masa, baik cetak maupun elektronik untuk memasyarakatkan asuransi syariah. Misalnya seorang agen perlu belajar bagaimana penulisan bisnis, sehingga ia bisa menyusun artikel, feature, advertorial, atau pun buku yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat soal asuransi syariah.
- d. Agen pemasar asuransi perlu menggali informasi, data, dan fakta tentang pemahaman asuransi di dalam masyarakat Indonesia sehingga dapat disusun strategi yang tepat sasaran dan menyentuh.
- e. Agen asuransi syariah perlu mengeliminasi pandangan minor atau sikap apriori masyarakat terhadap asuransi disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oknum agen pemasar asuransi.

2. Tugas-tugas Agen Asuransi

Tugas-tugas agen asuransi adalah sebagai berikut;⁵¹

- a. Mencari calon pelanggan, dengan melakukan proses segmentasi, targeting dan prospecting.
- b. Menetapkan sasaran, memutuskan alokasi waktu untuk masing-masing calon pelanggan (prospek)
- c. Berkomunikasi, mengkomunikasikan informasi tentang produk dan jasa perusahaan.
- d. Menjual, mendekati, melakukan persentasi, mempengaruhi, membujuk, dan menjawab keberatan-keberatan serta menutup penjualan.
- e. Melayani, menyediakan berbagai layanan pada pelanggan, konsultasi masalah, memberikan bantuan teknis, rencana pembiayaan dan pengiriman.
- f. Mengumpulkan informasi, melakukan riset pemasaran dan intelijen.
- g. Mengalokasikan, memutuskan pelanggan mana yang memperoleh produk pada saat kekurangan produk.

⁵¹ <https://book.google.co.id/books?id=kavy2RMqR94C&printsec=frontcover&hl=id>, tanggal 10 April 2015 jam 22.45.

3. Kewajiban Agen

Dalam bisnis asuransi, kualitas individu dan mental dari agen asuransi jauh lebih berperan.⁵² Karena agenlah yang berperan dalam memberikan pelayanan dalam memasarkan produk asuransi. Dimana seorang agen sangat mempengaruhi tingkat penjualan polis asuransi syariah dalam suatu perusahaan.

Seorang agen asuransi berkewajiban untuk:

- a. Menjual produk asuransi kepada calon pemegang polis.
- b. Melakukan tatacara penutupan asuransi sesuai standar prosedur.
- c. Melakukan penagihan premi pertama dari hasil penjualan produk asuransi dan menyetorkannya.
- d. Menyerahkan seluruh dokumen yang diterima dari calon pemegang polis.
- e. Mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Kode Etik Keagenan serta bertanggung

⁵² Muthohari Nisrina, *Panduan Praktis Membeli & Menjual Asuransi*, Yogyakarta: PT. Suka Buku, 2012, h. 47.

jawab penuh atas semua kegiatan yang dilaksanakannya.

- f. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada calon pemegang polis berkenaan dengan ketentuan-ketentuan yang menyangkut hak dan kewajiban pemegang polis termasuk dan tidak terbatas pada syarat-syarat umum dan syarat-syarat khusus polis.
- g. Membuat laporan harian secara tertulis tentang kegiatannya kepada pihak perusahaan.⁵³

4. Wewenang dan Tanggung jawab Agen

Dalam bisnis asuransi seorang agen diberi kuasa untuk memberikan jasanya dalam pemasaran produk dan penjualan polis asuransi. Keagenan melibatkan tiga pihak yaitu prinsipal, agen dan pihak ketiga. Prinsipal menciptakan hubungan keagenan dengan pihak kedua yang menguasakannya membuat kontrak dengan pihak ketiga atas namanya. Sumber wewenang agen adalah prinsipal.⁵⁴ Wewenang

⁵³ Lampiran arsip AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.

⁵⁴ Kwat Ismanto, *Asuransi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h.

seorang agen terutama terletak pada wewenang yang diberikan kepadanya oleh kontrak keagenan.⁵⁵

Untuk melaksanakan kewajiban seorang agen, agen asuransi ini mempunyai wewenang, sebagai berikut:

a. Wewenang Tersurat

Yang tercantum dalam kontraknya dengan prinsipalnya yang dalam hal ini adalah perusahaan asuransi.

b. Wewenang Tersirat

Agen memperoleh wewenang yang layak dianggap publik dimilikinya. Aturan hukum menyatakan bahwa publik tidak dapat diharap mengetahui atau menyelidiki syarat-syarat sesungguhnya dari setiap perjanjian keagenan. Jika adalah layak bagi publik untuk mempercayai bahwa seorang agen mempunyai wewenang untuk semua tindakan tertentu, maka sejauh yang menyangkut hukum, agen tersebut mempunyai wewenang itu.

⁵⁵ Ali, *Pengantar...*, h. 92.

c. Wewenang Lahiriah

Wewenang yang telah dilaksanakan agen itu yang didiamkan saja oleh perusahaan artinya perusahaan asuransi itu gagal melarang tindakan agen tersebut.⁵⁶

Contoh, misalkan agen Hacktman telah dilarang oleh perusahaannya untuk mengambil asuransi mobil untuk pengemudi yang usianya dibawah 25 tahun. Agen tetapi agen Hacktman ini mengambil juga polis untuk seorang mahasiswa tingkat dua yang baru berumur 20 tahun. Perusahaan asuransi menerima premi tersebut. Dengan demikian ini, perusahaan asuransi mendiamkan tindakan agen tersebut dan berarti merestui wewenangnya menjual polis tersebut.

Sedangkan wewenang untuk melaksanakan kewajiban berdasarkan perjanjian antara perusahaan dengan agen atau bisa dikatakan pihak kesatu memberi wewenang kepada pihak kedua untuk:

⁵⁶ Ali, *Pengantar...*, h. 92-93

- 1) Untuk menggunakan sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan Pihak kesatu(perusahaan)
- 2) Memperkenalkan atau menjual produk asuransi kepada calon pemegang polis atau pemegang polis
- 3) Mengambil berkas-berkas yang terkait dengan polis asuransi dari calon pemegang polis/pemegang polis dalam rangka penjualan produk asuransi untuk disampaikan kepada pihak kesatu.

BAB III

GAMBARAN UMUM AJB BUMI PUTERA 1912 SYARIAH KANTOR CABANG SEMARANG

A. Profil AJB Bumi Putera 1912

1. Sejarah Berdirinya AJB 1912

AJB Bumi Putera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa nasional tertua di Indonesia. AJB Bumi Putera 1912 didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang oleh suatu Perkumpulan Guru-guru Hindia Belanda (PGHB). Usaha asuransi jiwa tersebut dinamakan ONDERLINGE LEVENSVERZEKERING MAATSCHAPPIJ atau O.L.MIJ PGHB.¹

Para perintis dalam usaha ini adalah M. Ng. Dwidjosewojo sebagai komisaris, beliau adalah guru bahasa jawa pada Kweekshool di Yogyakarta, MKH Soebroto sebagai direktur, beliau adalah guru bahasa melayu pada OSVIA (sekolah bahasa) di Magelang, M. Adimidjojo sebagai bendaharawan, beliau adalah Mantri guru HIS.²

¹ AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, *Materi Diklat*, (Semarang: AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang). 1

² *Ibid.*

Para perintis AJB Bumi Putera 1912 menganut sistem kepemilikan yakni bentuk badan usaha “mutual”. Bentuk usaha ini sesuai dengan azas gotong royong yang telah lama menjadi kebudayaan bangsa kita. Dengan sistem kebersaan, AJB Bumi Putera 1912 senantiasa mengembangkan usaha atas dasar prinsip gotong royong.

AJB Bumi Putera 1912 tetap mengedepankan mutual, idealisme dan profesionalisme sebagai falsafah dasar perusahaan, sebagai perusahaan perjuangan. Dengan menerapkan kompetensi SDM yang menunjukkan keahlian dalam suatu bidang, melalui DIKLAT dalam kurun waktu tertentu, sebagai suatu kekuatan yang utama dalam menjaga keberlangsungan hidup, pengembangan organisasi dan pertumbuhan bisnis.

Dalam rangka memenuhi tuntutan pasar, khususnya dilingkungan Umat Muslim, maka AJB Bumi Putera 1912 mengembangkan jaringan dengan membentuk Divisi Syariah. Unit syariah AJB Bumi Putera 1912 secara resmi dibentuk atas dasar dikeluarkannya Surat MUI No. 21/ DSN MUI/ X/ 2001 tanggal 17 Oktober 2001 tentang Fatwa Dewan Syariah Nasional. Keputusan Menteri Keuangan No. 268/ KM-6/ 2002 tgl 7 nov 2002

tentang Persetujuan dibukanya Divisi Syariah. SK Direksi N80. 9/ Dir/ th 2002 tanggal 8 November 2002. Divisi Syariah Bumi Putera resmi beroperasi berlandaskan dasar syariah islam.³

2. Visi dan Misi AJB Bumi Putera 1912

a. Visi Bumi Putera 1912

Visi dari Asuransi AJB Bumi Putera 1912 yang berpedoman pada falsafah peusahaan yang mutual, idealisme, dan profesional, maka terbentuklah visi AJB Bumi Putera 1912 adalah “AJB Bumi Putera 1912 menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional yang kuat, modern dan menguntungkan didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) profesional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealisme serta mutualisme.”⁴

b. Misi Bumi Putera 1912

Sedangkan misi dari AJB Bumi Putera 1912 adalah:

- 1) Menyediakan pelayanan dan produk jasa asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam

³ AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, Company Profile, (Semarang: AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang), 8.

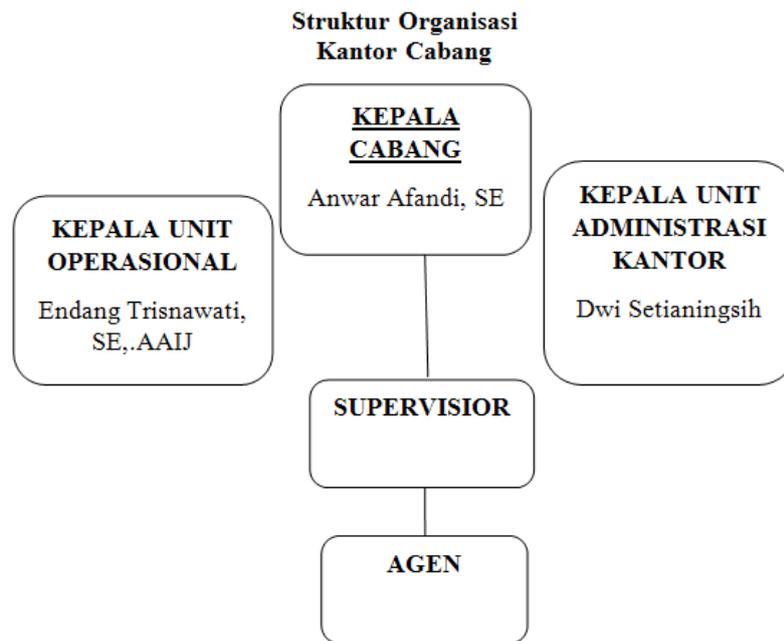
⁴ AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, Company Profile, (Semarang: AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang), h. 9.

pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

- 2) Menyelenggarakan berbagai pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan produktifitas dan peningkatan kesejahteraan, dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis.
- 3) Mendorong terciptanya iklim kerja yang motivatif dan inovatif untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien.

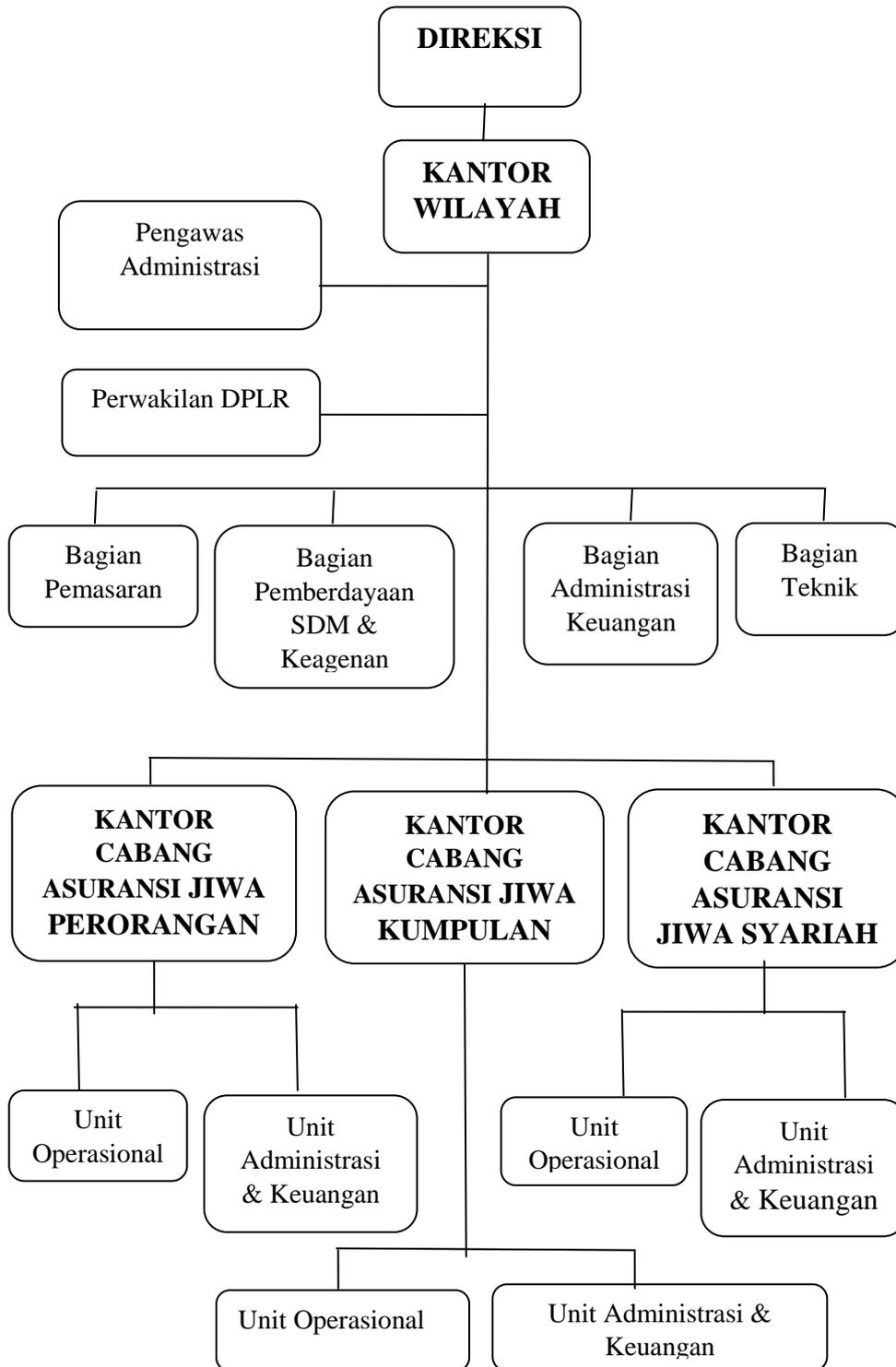
3. Struktur Organisasi Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang

Dalam rangka mengoptimalkan operasional perusahaan maka AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Syariah menyusun struktur organisasi sebagaimana dalam gambar berikut:



Sumber: Data sekunder

Struktur Organisasi Kantor Wilayah



Sebagai perusahaan yang berbentuk mutual, kekuasaan tertinggi di AJB Bumi Putera 1912 terletak ditangan anggotanya yang dalam hal ini adalah para pemegang polis. Kedudukan PEMPOL selain sebagai pembeli jasa asuransi juga sebagai pemilik perusahaan. Perwujudan kekuasaan anggota disalurkan melalui wakil-wakilnya pada lembaga tertinggi perusahaan yakni: Badan Perwakilan Anggota (BPA).

4. Produk-produk Bumi Putera Syariah Kantor Cabang Semarang

AJB Bumi Putera Syariah menawarkan beberapa jenis produk asuransi berupa Asuransi Jiwa Mitra Iqra, Mitra Maburr, Mitra Amanah, Mitra Ekawarsa. Berikut ini akan dipaparkan jenis-jenis produk asuransi syariah AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang:

a. Produk Asuransi Jiwa Mitra Iqra' Plus

Produk mitra iqra' plus dirancang untuk memprogram pendidikan anak secara syariah mulai dari tingkat sekolah Dasar (SD) sampai dengan anak menjadi Sarjana S1, sekaligus berfungsi untuk menata kesejahteraan keluarga agar kelak apabila orang tua

meninggal tidak sampai kesejahteraan dan pendidikan anak terabaikan.⁵

Produk ini dinamai mitra iqra' plusterkandung maksud, agar anak-anak yang diambilkan progam pendidikan lewat Bumi Putera Syariah benar-benar dapat dipastikan persiapan biaya pendidikannya dan kelak bisa mengikuti sifat-sifat dan ketauladanan Nabi besar Muhammad S.A.W.

Ketentuan Umum:

Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa perorangan. Produk asuransi ini adalah gabungan antara unsur tabungan dan tolong menolong antara peserta asuransi dalam menanggulangi risiko finansial akibat musibah kematian. Produk asuransi ini dipasarkan dalam mata uang rupiah. Produk asuransi ini dapat dipasarkan dengan tambahan asuransi kecelakaan. Kontribusi asuransi ini terdiri dari tiga komponen yaitu iuran tabarru', ujah, dan dana investasi. Produk asuransi ini menggunakan

⁵ AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor cabang Semarang, *Brosur-brosur produk asuransi syariah*, (Semarang: AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang)

akad tabarru', akad wakalah bill ujah, dan akad mudharabah.⁶

Manfaat Asuransi:

- 1) Apabila pihak yang diasuransikan hidup sampai akhir masa asuransi, maka pihak yang ditunjuk (anak) sebagai penerima dana tahapan pendidikan akan menerima dana tahapan pendidikan secara berkala.
- 2) Apabila pihak yang diasuransikan meninggal dalam masa asuransi, maka peserta dibebaskan dari membayar kontribusi dan pihak yang ditunjuk menerima:
 - a. Santunan kebajikan sebesar manfaat awal
 - b. Nilai tunai
 - c. Dana tahapan pendidikan
- 3) Apabila peserta mengundurkan diri sebelum akhir masa asuransi maka peserta akan menerima nilai tunai yang terdiri dari:
 - a. Saldo dana investasi yang telah disetor
 - b. Bagi hasil (mudharabah) atas hasil investasi dana investasi

⁶ Lampiran arsip AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.

4) Apabila pihak yang ditunjuk (anak) sebagai penerima dana tahapan pendidikan meninggal dunia dalam masa asuransi, maka peserta/ pihak yang diasuransikan dapat menunjuk pengganti (anak lain) untuk menerima dana tahapan pendidikan yang belum dibayarkan.⁷

b. Produk Asuransi Jiwa Mitra Mabrus

Produk mitra mabrur plus dirancang secara khusus untuk memprogram kebutuhan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Menunaikan spiritual ibadah haji adlah melaksanakan rukun Islam yang ke lima, nyaris menjadi ikhtiar dan impian kita semua. Dengan mitra mabrur plus, kita dapat merancang melaksanakan ibadah haji.

Ketentuan Umum:

Produk mitra mabrur meruapakan gabungan antara unsur tabungan dan unsur tolong menolong. Premi mitra mabrur terdiri dari premi tabungan, premi tabarru', dan premi biaya. Jangka waktu akad asuransi mitra mabrur paling pendek 3 tahun, maksimal 15 tahun. Umur calon peserta minimal 15 tahun. Kontribusi (premi) asuransi ini terdiri dari 3

⁷ *Ibid.*

komponen yaitu iuran tabarru', ujarah, dan dana investasi. Produk asuransi ini menggunakan akad tabarru', akad wakalah bil 'ujrah, akad mudharabah. Bila pembayaran premi berhenti maka, peserta diperbolehkan cuti bayar premi, dan setelah tunggakan premi selama cuti terbayar maka secara otomatis akad normal kembali. Peserta boleh mengambil nilai tunai dengan cara, mengembalikan polis ke perusahaan, menyerahkan kuitansi premi terakhir pada perusahaan dan otomatis akad berakhir. Peserta meninggal saat pembayaran premi berhenti, ahli waris menerima warisan, santunan kebajikan, premi tabungan, bagi hasil. Peserta masih dijamin proteksinya selama masih ada premi tabarru', apabila premi tabarru' habis, maka secara otomatis perusahaan akan mengambilkan dari dana tabungan untuk membayar premi tabarru'. Perjanjian akad berakhir secara otomatis apabila dana tabungan telah habis untuk membayar premi tabarru'.

Manfaat Mitra Mabror:

- 1) Jika peserta panjang umur sampai akad asuransinya berakhir, akan diterimakan jaminan berupa;

- a. Saldo dana investasi yang telah disetor
 - b. Mudharabah atas hasil investasi
- 2) Jika peserta meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka kepada ahli waris akan dibayarkan santunan berupa:

Dana tabungan haji sampai saat meninggalnya peserta meliputi:

- a. Saldo dana investasi yang telah disetor
 - b. Mudharabah
 - c. Santunan kebajikan sebesar manfaat awal
- 3) Jika peserta mengundurkan diri sebelum akad berakhir, peserta:
- a. Premi tabungan yang terkumpulmudharabah
- 4) jika peserta mengambil sebagian nilai tunai untuk pendaftaran (ONH) guna mendapatkan kursi di Depag, dengan syarat sebagai berikut;
- a. pengambilan nilai tunai sebagian, bila polis telah berjalan 2 tahun
 - b. pengambilan maksimal 505 x nilai tunai
 - c. pengambilan sebagai NT, hanya 1 kali dalam 1 tahun

- d. pengambilan sebagian nilai tunai, maksimal dapat dilakukan 3 kali selama masa asuransi berjalan.
- e. Pengambilan sebagian nilai tunai hanya dapat dilakukan pada kantor Debit Penagihan Polis yang bersangkutan.
- f. Bila pengambilan sebagian nilai tunai dilakukan diluar Kantor tagih, harus dimintakan mutasi ke kantor tagih yang lama.

c. Produk Asuransi Jiwa Mitra Amanah

Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa perorangan syariah. Produk ini juga merupakan gabungan antara unsur tabungan dan tolong menolong antara peserta asuransi dalam menanggulangi risiko finansial akibat musibah kematian. Mitra amanah didesain memberikan perlindungan jiwa ssuai dengan prinsip syariah memiliki fasilitaas investasi sekaligus.

Ketentuan Umum:

Produk asuransi ini dapat dipasarkan dengan asuransi tambahan (rider), sebagai berikut: mitra perlindungan kecelakaan diri, mitra 53 CIA-Syariah (Critical Illness Accelerated- Syariah), mitra Wop- Syariah

(Waiver of Premium- Syariah), Mitra 53 CIWP-Syariah (Waiver of Premium due to Critical Illness-Syariah), Mitra CashPlan- Syariah. Kontribusi produk asuransi ini terdiri dari iuran tabarru', ujah akusisi, dana investasi. Produk asuransi ini menggunakan akad, akad tabarru,, akad wakalah bil ujah, akad mudharabah.

Manfaat Mitra Amanah:

- 1) Apabila pihak yang diasuransikan meninggal dalam masa asuransi, maka pihak yang ditunjuk akan ,menerima santunan kebajikan sebesar 100% manmfaat awal dan saldo dana investasi, selanjutnya asuransi berakhir.
- 2) Apabila pihak yang diasuransikan hidup sampai akhir masa asuransi, maka peserta akan menerima saldo dana investasi.

d. Produk Asuransi Jiwa Ekawarsa

Asuransi mitra ekawarsa adalah progam asuransi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perusahaan dalam melindungi kesejahteraan karyawannya dan keluarga jika terjadi risiko meninggal dunia. Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa kumpulan syariah.

Ketentuan Umum:

Prinsip produk asuransi ini merupakan tolong menolong antara peserta asuransi dalam menanggulangi risiko finansial akibat musibah, produk asuransi ini dipasarkan dalam mata uang rupiah, kontribusi asuransi ini terdiri dari 2 (dua) komponen yaitu iuran tabarru' dan ujarah, produk asuransi ini menggunakan akad tabarru, akad wakalah bil ujarah, dan akad mudharabah.

Manfaat Asuransi:

- 1) Apabila pihak yang diasuransikan meninggal dunia dalam masa asuransi maka kepada ahli waris/ pihak yang ditunjuk, melalui peserta dibayarkan santunan sebesar manfaat awal dan keikutsertaan asuransi berakhir.
- 2) Apabila pihak yang diasuransikan hidup sampai dengan akhir masa asuransi tidak ada pembayaran apapun.

B. Agen Asuransi Syariah

1. Kewajiban Perusahaan Asuransi

Dalam perkembangan saat ini diperlukan seorang agen yang loyal, pintar, memiliki integritas, kreatif dan profesional dalam menjual polis asuransi syariah.⁸

a) Kewajiban Perusahaan

Adapun kewajiban yang diberikan perusahaan kepada agen asuransi adalah:⁹

- 1) Menyerahkan seluruh dokumen yang berkaitan dengan polis asuransi dan berkas-berkas kepada agen untuk salurkan ke calon pemegang polis asuransi.
- 2) Mempersiapkan dan menyelenggarakan pelatihan diklat untuk agen guna meningkatkan pengetahuan dan kemampuan agen agar dapat melaksanakan dengan profesional.
- 3) Membayar komisi agen sebagai imbalas jasa atas apa yang di kerjakan.

⁸ Muthohari, *Panduan...*, h. 161.

⁹ Wawancara dengan Bapak Anwar Affandi, Kepala Cabang Kantor Asuransi Syariah Bumi Putera 1912 Semarang, Selasa 24 maret 2015, pukul 14.30.

2. Hak dan kewajiban agen

a. Hak-hak seorang Agen:

- 1) Menerima komisi dari hasil pekerjaannya.
- 2) Mendapatkan semua dokumen yang berkaitan dengan polis asuransi syariah.

b. Kewajiban seorang Agen:

- 1) Memenuhi segala instruksi principal.
- 2) Menjual produk asuransi jiwa kepada calon pemegang polis.
- 3) Menerangkan manfaat produk dengan jelas dan benar.
- 4) Menginformasikan dan menerangkan isi syarat umum polis asuransi.
- 5) Bertanggung jawab dalam menerima uang, untuk kepentingan principal.

3. Sistem Peragenan Asuransi

Dalam membangun bisnis asuransi, sangat penting untuk mencermati sistem keagenan, agar diketahui

bagaimana sistem bekerja mendukung pertumbuhan bisnis dan income.¹⁰

Sistem keagenan AJB Bumi Putera 1912 sebagai berikut:¹¹

- a. Setiap kepala cabang diwajibkan merekrut para agen-agen baru
- b. Sistem peragenan dikelola dengan model agen berjenjang.
- c. Setiap agen menerima variable income berupa komisi.
- d. Setiap agen perusahaan diberikan fasilitas:
 - a) Uang Transport
 - b) Komisi, Insentif dan Bonus.

4. Target Agen dalam Penjualan Polis Asuransi Syariah

Target yang harus dicapai agen asuransi syariah dicantumkan dalam target produksi dan evaluasi kinerja agen dan merupakan suatu kesatuan yang tak terpisahkan dari keseluruhan perjanjian. Perusahaan

¹⁰ [http:// www.konsultanasuransi.com/](http://www.konsultanasuransi.com/) menu/ Sistem- Keagenan tanggal 10 April 2015 jam 22:20

¹¹ Wawancara dengan Bapak Anwar Affandi, Kepala Cabang Kantor Asuransi Syariah Bumi Putera 1912 Semarang, Selasa 24 maret 2015, pukul 14.30.

mempunyai hak untuk mengevaluasi dan meninjau ulang target yang harus dicapai agen. Hak tersebut diantaranya:

- a. Agen wajib mencapai target yang tercantum dalam target produksi dan evaluasi kinerja agen, dengan tidak menutup kemungkinan untuk dipertimbangkan kembali oleh perusahaan dari waktu ke waktu.
- b. Evaluasi kinerja agen dilakukan tiap bulan sekali.
- c. Perusahaan akan mengambil tindakan sesuai dengan hasil evaluasi pencapaian target dan sejalan dengan peraturan perusahaan yang berlaku.

5. Grand Strategy AJB Bumi Putera 1912

Strategi merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan di mana strategi merupakan suatu cara pencapaian tujuan dari sebuah perusahaan.¹² Selain itu strategi sering diartikan sebagai serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya. Sehingga dalam menjalankan usaha kecil khususnya

¹² Muthohari, *Panduan...*, h. 159.

diperlukan adanya strategi. Bumi Putera menetapkan grand strategy dalam pencapaian tujuan dari sebuah perusahaan, sebagai berikut:¹³

a. Hasil Operasi yang Profit

Bahwa Bumi Putera berupaya mewujudkan surplus operasional di setiap Kantor Cabang dan hasil investasi yang optimal.

b. Fokus pada Peluang Pasar

Bahwa Bumi Putera melaksanakan operasional pemasaran asuransi jiwa secara efektif dan efisien berorientasi pada peluang dan pasar asuransi jiwa yang potensial.

c. Mengembangkan Organisasi berkinerja Tinggi

Bahwa Bumi Putera berkomitmen membangun dan mengembangkan organisasi pemasaran maupun organisasi supporting unit yang berkinerja tinggi dan efisien.

d. Mengembangkan Sistem Berbasis Teknologi informasi

Bahwa Bumi Putera senantiasa meningkatkan kualitas proses bisnis internal dengan

¹³ Lampiran Arsip AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.

mengembangkan sistem yang berbasis pada teknologi informasi.

6. Usaha-usaha Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah

Kesuksesan penjualan polis asuransi sangat tergantung pada kinerja para agen-agensya, karena dari para agenlah produk-produk asuransi dapat sampai ke nasabah. Modal dasar dari seorang agen adalah persiapan hati, perasaan yang dengan kata lain merupakan kesiapan mental, agar tidak putus asa saat didera penolakan demi penolakan.¹⁴ Untuk menghadapi masalah demikian, maka seorang agen asuransi harus selalu mengasah keberanian mental untuk memprospek calon nasabah. Prospek adalah orang atau organisasi yang dianggap potensial membeli polis asuransi.

Sebagaimana informasi yang penulis peroleh dari AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, usaha agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah adalah sebagai berikut:¹⁵

¹⁴ Nisrina Muthohari, *Panduan Praktis Membeli & Menjual Asuransi*, Yogyakarta: Buku Pintar, 2012, h. 47.

¹⁵ Wawancara dengan Agen AjB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang Ibu Nur K Nufus, Kamis, 15 januari, pukul 15.17.

- 1) Mencari calon pelanggan
- 2) Menetapkan sasaran.
- 3) Berkomunikasi.

Menjual

BAB IV

ANALISIS PERANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN POLIS ASURANSI SYARIAH

A. Analisis Peranan Agen dalam Meningkatkan penjualan Polis

Ditinjau dari Segi Usaha-usaha Agen

Dari hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan, AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam perusahaan asuransi syariah sistem keagenan memiliki peranan yang sangat besar.

Kesuksesan penjualan sangat tergantung pada kinerja para agen karena dari agenlah secara umum produk asuransi syariah dapat sampai kepada calon pemegang polis. Berikut adalah usaha-usaha yang dilakukan agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang adalah sebagai berikut:

- 1) Mencari calon pelanggan
- 2) Menetapkan sasaran.
- 3) Berkomunikasi

4) Menjual

Dari hasil observasi yang penulis peroleh di lapangan bahwasanya agen di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang dalam menjalankan perannya tidak lepas dari usaha-usaha agen antara lain, sebagai:¹

1. Mencari calon pelanggan.

Kegiatan yang dilakukan oleh agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang dalam mencari calon pemegang polis dengan melakukan dua cara, antara lain:

- 1) Agen melakukan pengamatan sendiri dengan mencari informasi lewat buku telepon, media cetak atau elektronik, kenalan, tetangga, dan lingkungan sosial
- 2) Agen meminta refensi melalui sahabat, teman, pemegang polis,

Dalam praktik di lapangan sebagian besar agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang dalam mencari calon pelanggan kurang berjalan dengan baik dan lancar. Hal ini disebabkan agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang kurangnya link, channel, jaringan sehingga

¹ Muthohari, *Panduan...*, h.87.

pangsa pasar sempit. Hal ini disebabkan AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang banyak melakukan perekrutan usia muda pada agen. Selain perekrutan usia muda, banyak agen di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang yang mempunyai *double job*, jadi tingkat loyalitas agen terhadap perusahaan rendah, dan hal ini menghambat agen dalam memperluas pangsa pasar untuk mencari pemegang polis.

2. Menetapkan sasaran: memutuskan alokasi waktu untuk masing-masing calon pelanggan (prospek).²

Dalam pelaksanaan menetapkan sasaran, meliputi memutuskan alokasi waktu untuk masing-masing calon pelanggan. Agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, dalam praktiknya telah menerapkan teori tersebut. Dalam arti agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah kantor Cabang Semarang telah membuat perencanaan kerja terlebih dahulu, yaitu dengan mengelist daftar nama-nama calon pemegang polis beserta alokasi waktu di buku bank target nama pembeli yang sudah di sediakan oleh AJB Bumi Putera 1912 Syariah kantor Cabang Semarang.

² Muthohari, *Panduan...*, h. 87.

Jadi dengan adanya buku bank target nama pembeli dapat mempermudah agen untuk mengklasifikasikan nama-nama yang kiranya potensial membeli produk asuransi syariah.

3. Berkomunikasi: mengkomunikasikan informasi tentang produk dan jasa perusahaan. Komunikasi dapat dilakukan secara verbal maupun non verbal yang merupakan satu kesatuan komunikasi yang saling melengkapi. Komunikasi non verbal dapat berupa bahasa tubuh seperti tatapan mata, mimik wajah, gerakan tangan, posisi tubuh, atau dapat juga berupa intensitas suara, frekuensi suara, dan dinamika suara.³

Komunikasi mempunyai tujuan untuk meraih perhatian, minat, kepedulian, tanggapan, maupun respon positif dari prospek.⁴ Dari hasil analisi penulis, Agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, melakukan komunikasi langsung kepada calon pemegang polis, komunikasi yang dilakukan oleh agen AJB Bumi putera 1912 Syariah kantor Cabang Semarang adalah komunikasi yang jelas dalam artian komunikasi yang disampaikan bisa dimengerti dengan baik. Adanya kejelasan dari pesan dari agen memang

³ Muthohari, Panduan..., h.87.

⁴ Ibid.

harus jelas sehingga tidak menimbulkan multiinterpretasi atau berbagai penafsiran yang lainnya.

Dalam hal ini agen AJB Bumi Putera Syariah dalam memberikan komunikasi jelas, dalam arti jelas dalam penyampaian, keterbukaan, dan transparansi. Biasanya agen melaksanakan komunikasi secara langsung *face to face* kepada calon pemegang polis, hal ini dilakukan agen agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses penyampaian informasi mengenai asuransi syariah.

4. Menjual: mendekati, melakukan presentasi, serta menutup penjualan.

a) Melakukan pendekatan

Proses dimana agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang melakukan pendekatan terhadap prospek yang dituju. Ada dua cara yang dilakukan oleh agen dalam melakukan pendekatan kepada prospek antara lain adalah:

- 1) Kontak lewat telfon
- 2) Kunjungan langsung ke rumah prospek

b) Melakukan presentasi

Setelah agen AJB Bumi Putera melakukan pendekatan atau penjajakan terhadap calon pemegang polis (prospek), maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh agen adalah memberikan penjelasan tentang beberapa produk asuransi syariah kepada prospek. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan agen dalam proses melakukan presentasi:

- 1) Memperkenalkan diri dan AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang kepada prospek
 - 2) Memberikan tentang fakta kebutuhan keluarga (prospek) dengan produk yang sesuai dengan kebutuhannya
 - 3) Agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang memberikan saran pemecahan dengan menjelaskan masing-masing produk
 - 4) Agen berusaha membujuk agar dapat menyentuh perasaan yang di prospek.
- c) Closing, pada tahap ini sudah ada keputusan dari calon pemegang polis untuk membeli produk

yang di tawarkan oleh agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah kantor Cabang Semarang yang diwujudkan dalam pengisian surat perjanjian (SP) yang sudah di sediakan oleh AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.

Dari hasil pengamatan penulis terhadap agen AJB Bumi Putera 1912 dalam pelaksanaan closing agen melayani calon pemegang polis dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Agen AJB Bumi Putera 1912 melayani calon pemegang polis dengan dengan menjawab pertanyaan dengan jujur terkait dengan produk-produk asuransi syariah
- 2) Agen memberikan perhatian dan pemahaman kepada calon pemegang polis akan resiko, masa depan, cita-cita, dan harapan calon pemegang polis.
- 3) Agen bersikap optimis terhadap calon pemegang polis asuransi syariah dan melayani secara pribadi.

5. Melayani: menyediakan berbagai layanan pada pelanggan, konsultasi masalah, memberikan bantuan teknis, rencana pembiayaan dan pengiriman.⁵

Seorang agen asuransi harus membangun hubungan yang baik kepada calon pemegang polis. dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pemegang polis ataupun calon pemegang polis. Pelayanan yang baik bukan sekedar kemampuan memberikan *service* yang ramah. Tetapi pelayanan dalam ragam produk yang dapat membantu nasabah menyelesaikan urusannya dalam hal bertransaksi dan menyimpang uang. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor utama dalam menciptakan loyalitas pada nasabah.

Dari hasil yang penulis peroleh di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, pelayanan agen terhadap nasabah kurang baik, hal ini di lihat dari ketidaktepatan, keandalan, serta ketanggapan agen dalam memproses pelayanan kepada nasabah, misalnya keterlambatan pelayanan pengambilan premi bualanan kepada nasabah, ketidakjujuran agen dalam membayarkan premi asuransi, hal ini adalah salah satu faktor pelayanan agen yang kurang baik terhadap

⁵ Muthohari, *Panduan...*, h. 87.

nasabah yang dilakukan oleh agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor cabang Semarang.

Kualitas pelayanan adalah faktor utama dalam menciptakan loyalitas pada nasabah, di harapkan AJB Bumi Putera 1912 Syariah kantor Cabang Semarang harus benar-benar dalam mempraktekannya. Jika AJB Bumi Putera 1912 kurang fokus pada salah satu saja, kemungkinan kecil mempertahankan dan meningkatkan penjualan polis asuransi syariah akan terjadi.

Maka dari itu AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang harus lebih memperhatikan kinerja agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Dengan begitu AJB Bumi Putera 1912 Syariah kantor Cabang Semarang dapat mencapai tujuan organisasi yang di harapkan, yaitu peningkatan penjualan polis asuransi syariah akan terjadi melalui peranan agen.

Dari usaha-usaha yang dilakukan oleh agen asuransi syariah menghasilkan pendapatan premi perusahaan. Berikut ini adalah pertumbuhan premi AJB Bumi Putera 1912 Syariah kantor Cabang Semarang:

NO	TAHUN	PENDAPATAN	
		PREMI	AGEN
1	2012	Rp1.979.443.737	40
2	2013	Rp1.294.743.375	40
3	2014	Rp1.985.179.631	34

Data Sekunder

Dari hasil analisis pertumbuhan premi AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang hasilnya signifikan. Artinya usaha-usaha agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang memiliki keterkaitan dengan pendapatan premi asuransi syariah. Karena dengan usaha-usaha yang dilakukan agen dalam penjualan polis akan meningkatkan pendapatan premi perusahaan. Dari hasil tersebut dapat kita ketahui bahwa agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang berperan dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah.

Dalam dunia perasuransian terutama di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang keagenan memiliki peranan penting. Tanpa agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang tidak akan berjalan dengan baik maka dari itu agen

harus dapat meningkatkan penjualan polis asuransi syariah.⁶

Dari uraian di atas maka sangatlah jelas bahwa agen memiliki peranan penting bagi dunia perasuransian dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah dan menjalankan aktivitas AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.

⁶ Wawancara dengan Bapak Anwar Affandi, Kepala Cabang Kantor Asuransi Syariah Bumi Putera 1912 Semarang, Kamis, 15 Januari 2015, pukul 14.05.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari analisis dan pembahasan di bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan tentang peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang. Kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

Dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah peran seorang agen ditinjau dari segi usaha-usaha agen, antara lain:

- a. Mencari calon pelanggan
- b. Menetapkan sasaran
- c. Berkomunikasi
- d. Menjual
- e. Melayani

Bahwasanya peran agen tidak lepas dari tugas dan usaha-usaha yang dilakukan oleh agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang. Dari hasil analisis agen berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar dengan selalu menjaga komunikasi yang baik dengan pemegang polis. Namun pada kenyataannya kinerja agen AJB Bumi Putera 1912 Syariah kantor Cabang Semarang belum maksimal dalam arti ada beberapa hal

yang perlu di perbaiki antara lain dari segi faktor agen, meliputi pelayanan agen terhadap pemegang polis rendah, sempitnya pangsa pasar agen karena kurangnya jaringan, loyalitas agen terhadap perusahaan rendah.

B. SARAN-SARAN

Berdasarkan atas keseluruhan data yang diperoleh oleh penulis dan segenap kemampuan yang dimiliki oleh penulis, maka beberapa saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. Sebagai perusahaan berbasis asuransi syariah di Indonesia, hendaknya AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang perlu meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja agen merupakan akumulasi hasil yang diperoleh agen secara individu maupun dalam perusahaan. Karena kinerja yang unggul apabila target yang diterapkan oleh perusahaan tercapai, misalnya produk yang terjual mengalami peningkatan.
2. AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang lebih memperhatikan pelayanannya kepada agen. Mengelola agen dengan baik, memperhatikan kesejahteraan agen misalnya seharusnya agen d gaji tetap tiap bulannya guna mumbuhkan semangat kerja dalam melakukan tugasnya sebagai tenaga penjual

asuransi syariah, dengan begitu produktifitas seorang agen dapat meningkat.

3. AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang sebaiknya sering melakukan koordinasi Kepala Cabang agar selalu memperhatikan para agennya agar lebih produktif dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Untuk tetap terus bertahan dalam kondisi persaingan bisnis asuransi di Indonesia.

C. PENUTUP

Alhamdulillah, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian aktifitas dalam rangka penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam bagi Nabi Muhammad SAW , yang telah memberikan teladan dalam mengarungi kehidupan. *Sukran Jazilan* untuk bapak dan ibu yang selalu mendo'akan.

Penulis dengan segala kerendahan hati menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak kekurangan dan kelemahan, baik menyangkut isi maupun bahasanya. Oleh karena itu segala saran, masukan, arahan, dan kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan. Untuk kemajuan dan kesempurnaan dalam penulisan selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya pada diri penulis. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin dan Ahmad Saebani, Beni, *Metodologi penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Ali, Hasan, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam (Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis, & Praktis)*, Jakarta: Prenada Media, cet ke-2, 2004.
- Ali, Hasymi, *Pengantar Asuransi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 1993.
- Ali, Zainuddin, *Hukum Asuransi Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Putra, Cet. Tujuh, 1991.
- Billah, Moh Ma'sun, *Kontekstualisasi Tafakul Dalam Asuransi Modern*, Malaysia: Sweet & Maxwell Asia, 2010.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Hafidhuddin Didin, dkk, *Solusi Berasuransi*, Bandung: PT Karya Kita, 2009.
- <https://book.google.co.id/books?id=kayy2RMqR94C&printsec=frontcover&hl=id> , tanggal 10 April 2015 jam 22.45.

- Iqbal, Muhaimin, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik (Upaya Menghilangkan Gharar, Maisir, dan Riba)*, Jakarta: Gema Insani, 2005.
- Ismanto, Kuart, *Asuransi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Kertajaya, Hermawan dan Syakir Sula, Muhammad, *Syariah Marketing.*, Bandung: Mizan Pustaka, 2006.
- Lampiran arsip AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.
- Lampiran arsip Asuransi Syariah Bumi Putera Kantor Cabang Semarang.
- Lampiran arsip Brosur-brosur produk asuransi syariah AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor cabang Semarang.
- Lampiran Arsip *Company Profile* AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.
- Lampiran arsip Materi Diklat AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.
- Lampiran Departemen Keagenan, Perjanjian Agen Produksi Syariah
- Meleong, Lexy J, *Metodologi penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.

- Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General) Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani, 2004.
- Muslehuddin, Mohammad, *Asuransi dalam Islam*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Muthohari, Nisrina, *Panduan Praktis Membeli & Menjual Asuransi*, Yogyakarta: Buku Pintar, 2012.
- Nasution, S, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung: Tasiti, 1989.
- Nazir, Moh, *Metodologi Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, Cet. Keenam, 2005.
- Nitisusastro, Mulyadi, *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Prihartono Wahyu M, *Manajemen Pemasaran Dan Tata Usaha Asuransi*, Jogjakarta: Kanisius, 2001.
- Rianto, Nur, *Dasar-dasar Ekonomi Islam*, Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2011.
- Soerono, Surjono, *Penuntun Keagenan asuransi Jiwa Edisi IV*, Jakarta: Dewan Asuransi Indonesia, 1998.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Surakhmad, Winarno, *Pengantar Penelitian-Penelitian Ilmiah, Dasar Metode Teknik*, Edisi 7, Bandung: Tarsito, 1989.

Suryabrata, Sumardi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997.

Syakir Sula, Muhammad, *Asuransi Syariah (Life And General) Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani, 2004.

Wawancara dengan Bapak Anwar Affandi, Kepala Cabang Kantor Asuransi Syariah Bumi Putera 1912 Semarang, Kamis, 15 Januari 2015, pukul 14.05.

Wirdyaningsih, *Bank Dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media, 2005.

SURAT KETERANGAN

No. 21/AJB/SMGS/VI/2015

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anwar Afandi, SE
Jabatan : Kepala Cabang AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang
Semarang

Menerangkan bahwa:

Nama : Winda Rahmawati
NIM : 112411018
Jurusan/ Fakultas : Ekonomi Islam/ Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : UIN Walisongo Semarang

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melakukan penelitian di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang dengan judul "Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 9 Juni 2015

Tertanda

Anwar Afandi, SE
Kepala Cabang

WAWANCARA

Nama : Anwar Afandi, SE
Tanggal : Kamis, 15 Januari 2015, pukul 14.05 WIB
Tempat : AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Syariah Semarang
Jl. A. Yani No. 141 Semarang

Isi Deskriptif Hasil Wawancara

- A : Berapa jumlah agen di AJB Bumi Putera Kantor Cabang Syariah?
- B : 34 agen
(7 agen dari Kendal, 7 agen dari Semarang, 20 gen dari Salatiga)
- A : Bagaimana Sistem keagenan di AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Semarang?
- B : Sistem keagenan kontrak, dan agen di sini bukan sebagai karyawan tapi posisi mereka disini hanya sebagai mitra kerja
- A : Apakah ada kendala selama ini tentang kinerja agen ?
- B : Ada, Kendala: loyalitas agen rendah terhadap kantor (bukan pekerja utama, hanya sebatas pekerja sampingan), perekrutan usia muda (second voice, blm punya link, double job)
- A : Adakah target wajib yang harus dilaksanakan oleh seorang agen ?
- B : Setiap agen ditarget min 2 SP/ bln
- A : Bagaimana peran agen di AJB Bumi Putera 1912 Kantor cabang Syariah Semarang?
- B : Peran agen di AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Syariah Semarang sangat penting, karena agen merupakan ujung tombak bagi perusahaan didunia perasuransian, tanpa agen perusahaan asuransi tidak bisa berkembang. Jadi seorang agen harus proaktif dalam memasarkan produk.
- A : Apakah ada pengembangan diri agen yang di laksanakan oleh pihak AJB Bumi Putera 1912 Kantor cabang Semarang?

WAWANCARA

Nama : Anwar Afandi, SE
Tanggal : Kamis, 15 Januari 2015, pukul 14.05 WIB
Tempat : AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Syariah Semarang
Jl. A. Yani No. 141 Semarang

Isi Deskriptif Hasil Wawancara

- A : Berapa jumlah agen di AJB Bumi Putera Kantor Cabang Syariah?
- B : 34 agen
(7 agen dari Kendal, 7 agen dari Semarang, 20 gen dari Salatiga)
- A : Bagaimana Sistem keagenan di AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Semarang?
- B : Sistem keagenan kontrak, dan agen di sini bukan sebagai karyawan tapi posisi mereka disini hanya sebagai mitra kerja
- A : Apakah ada kendala selama ini tentang kinerja agen ?
- B : Ada, Kendala: loyalitas agen rendah terhadap kantor (bukan pekerja utama, hanya sebatas pekerja sampingan), perekrutan usia muda (second voice, blm punya link, double job)
- A : Adakah target wajib yang harus dilaksanakan oleh seorang agen ?
- B : Setiap agen ditarget min 2 SP/ bln
- A : Bagaimana peran agen di AJB Bumi Putera 1912 Kantor cabang Syariah Semarang?
- B : Peran agen di AJB Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Syariah Semarang sangat penting, karena agen merupakan ujung tombak bagi perusahaan didunia perasuransian, tanpa agen perusahaan asuransi tidak bisa berkembang. Jadi seorang agen harus proaktif dalam memasarkan produk.
- A : Apakah ada pengembangan diri agen yang di laksanakan oleh pihak AJB Bumi Putera 1912 Kantor cabang Semarang?

- B : Tentunya ada pengembangan diri agen , yaitu salah satunya diklat. Dan bagi para agen baru wajib mengikuti diklat, karena itu sebagai dasar dan pedoman bagi mereka dalam proses pemasaran.
- A : Apa saja kewajiban seorang agen?
- B : Menjual produk asuransi syariah
- A : Wewenang dan tanggung jawab agen ?
- B : menggunakan sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan perusahaan, memperkenalkan atau menjual produk asuransi syariah, mengambil berkas-berkas yang terkait dengan polis asuransi syariah dari calon nasabah.



Mengetahui


ANWAR AFANDI, SE
PJ. KEPALA CABANG

BANG SYARIAH SEMARANG

	CASH IN FLOW										CASH OUT										SETORAN			
	PREMI					INCOME	KLAIM					BAVA					Dropping	Netto						
	PP	PLTP	PL	MD	PI/B		HK	DKB	JML. KLAIM	B. PERTAMA	%	B. UMUM	%	Setoran	%									
16,000	92,793,780	61,258,334	131,666,177	0	20,041,469	30,013,134	82,220,000	132,273,603	89,929,536	24.07%	20,766,259	7.37%	260,252,782	7.37%	198,748,509	61,504,273								
20,000	98,637,600	43,068,236	129,107,500	-	76,315,065	6,042,261	42,760,000	125,117,326	45,310,952	18.73%	19,323,501	7.44%	179,145,131	7.44%	116,002,991	63,142,140								
48,000	20,960,936	40,675,002	123,382,035	0	100,164,447	0	43,080,000	143,344,447	57,372,453	31.03%	20,074,307	10.83%	147,092,708	10.83%	203,820,333	(88,717,625)								
54,000	16,872,950	63,266,000	113,291,177	0	164,550,247	9,414,786	49,140,000	223,205,033	45,548,805	23.39%	17,470,073	9.03%	100,621,372	9.03%	100,362,077	259,295								
98,000	123,584,364	49,713,236	165,804,108	0	140,583,889	0	84,460,000	225,143,889	41,711,682	12.30%	19,269,493	5.68%	200,340,496	5.68%	235,777,802	(35,437,306)								
20,000	60,950,000	53,139,586	118,927,055	0	132,141,768	10,648,106	51,700,000	194,789,874	68,970,163	35.40%	19,638,966	8.43%	150,555,416	8.43%	205,468,372	(54,912,956)								
54,000	35,756,478	67,901,000	114,858,334	0	79,505,275	56,333,355	79,605,275	215,544,105	33,226,270	15.11%	17,271,001	7.90%	171,037,270	7.90%	103,240,492	67,796,778								
20,000	47,228,349	41,946,000	128,040,732	0	15,732,107	95,710,613	20,200,000	130,942,720	40,846,441	18.40%	33,324,474	13.36%	95,827,732	13.36%	269,446,451	(173,618,719)								
20,000	133,865,280	48,921,486	157,615,002	0	238,84,441	24,469,442	25,760,000	288,913,882	31,719,891	9.33%	15,775,465	4.84%	231,050,781	4.84%	103,280,351	127,770,430								
3,000	41,264,340	49,049,750	139,098,177	5,635,265	37,66,067	55,517,772	75,100,000	174,119,104	30,321,415	13.10%	16,648,809	7.20%	221,340,784	7.20%	183,089,362	38,251,422								
20,000	31,175,000	33,784,725	149,944,555	24,491,961	9,159,627	77,503,394	25,440,000	137,134,982	30,551,617	14.13%	12,917,209	6.01%	135,014,729	6.01%	125,542,737	9,471,992								
20,000	77,600,000	28,265,250	104,021,573	0	75,479,089	18,968,488	12,680,000	107,117,577	40,881,416	19.48%	21,193,799	10.10%	87,164,536	10.10%	98,986,498	(11,821,961)								
77,000	780,191,277	580,945,805	1,575,764,445	30,127,226	1,090,729,491	384,620,550	582,145,275	2,097,656,542	536,590,651	18.27%	239,672,856	7.96%	1,979,443,737	7.96%	1,943,765,975	35,677,762								

**KINERJA KANTOR CABANG SYARIAH SEMARANG
TAHUN 2013**

NO	BUAN	CASH IN FLOW					CASH OUT										
		PRODUKSI		PREMI			INCOME	KLAIM					BAVA				
	SP	UP	PP	PLTP	PL	MD		PNB	HR	DNB	JML KLAIM	R. PERTAMA	%	R. LUMUM	%	Sebaran	
1	JANUARI	26	874.300.000	57.257.817	40.140.000	175.401.334	272.889.131	14.265.683	83.659.35	83.862.335	56.140.000	237.967.283	36.026.115	13,9%	21.757.835	7,9%	108.071.000
2	PEBRUARI	24	641.200.000	46.276.741	35.497.500	160.661.913	242.486.154	16.029.934	70.692.789	117.186.610	31.840.000	235.748.643	32.989.187	14,1%	34.349.208	14,1%	197.232.915
3	MARET	16	325.800.000	27.150.000	18.050.000	133.484.002	178.684.002	0	52.045.14	74.102.635	40.750.000	166.898.349	25.391.119	14,1%	18.333.296	10,3%	41.625.852
4	APRIL	20	575.400.000	60.931.425	45.954.000	150.343.427	257.228.852	0	51.430.550	185.474.519	59.090.000	289.934.869	28.940.886	11,2%	21.983.800	8,5%	129.648.641
5	MEI	23	438.800.000	64.300.000	23.250.000	151.624.108	239.174.108	0	114.858.420	151.685.143	40.150.000	306.778.563	25.975.691	10,8%	20.217.170	8,4%	123.611.113
6	JUNI	27	647.086.000	30.137.202	22.650.000	182.986.906	235.774.108	0	29.692.119	54.016.893	30.760.000	114.469.012	33.116.797	14,0%	27.039.720	11,4%	94.758.993
7	JULI	25	458.800.000	31.400.000	15.700.000	155.645.512	202.745.512	0	52.311.502	0	46.980.000	99.291.502	28.686.447	18,0%	28.065.000	13,4%	83.235.798
8	AGUSTUS	16	298.400.000	65.700.000	23.850.000	122.313.236	211.863.236	0	12.765.236	37.254.459	55.940.000	105.979.685	32.805.564	15,4%	16.301.028	7,8%	57.141.316
9	SEPTEMBER	22	818.800.000	93.450.000	29.918.000	172.884.838	286.252.838	34.833.334	99.208.135	35.630.608	28.630.000	199.303.077	37.154.944	11,4%	10.623.904	1,8%	151.865.128
10	OKTOBER	18	283.500.000	51.825.000	28.250.000	181.838.403	282.704.403	0	36.777.375	104.793.511	33.660.000	175.230.886	31.344.154	11,9%	18.439.200	7,4%	129.478.124
11	NOPEMBER	28	800.800.000	51.325.000	30.675.000	99.245.834	181.245.834	0	23.201.761	95.768.983	27.440.000	146.410.744	25.918.091	14,0%	18.820.740	10,3%	95.194.915
12	DESEMBER	21	332.800.000	57.100.000	26.948.000	127.466.000	211.512.000	134.051.868	63.074.919	15.300.000	212.436.787	34.038.415	16,0%	15.094.052	7,1%	82.879.572	
	JUMLAH	267	5.862.085.000	636.953.185	340.880.500	1.815.680.518	2.791.517.198	65.128.951	780.745.004	1.002.850.455	481.720.000	2.280.444.410	382.382.480	2	231.825.124	1	1.284.743.375



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

Jl. Walisongo No. 3-5 Semarang 50185 telp/fax. (024) 7615923 email: lppm.walisongo@yahoo.com

PIAGAM

Nomor : In.06.0/L.1/PP.06/480/2015

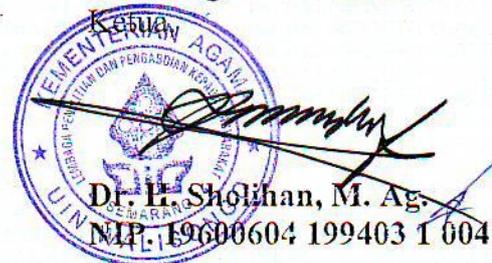
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, menerangkan bahwa:

Nama : **WINDA RAHMAWATI**
NIM : **112411018**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

Telah melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-64 tahun 2015 di Kabupaten Temanggung, dengan nilai :

.....83..... (.....4,0 /A.....)

Semarang, 12 Juni 2015





**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
WALISONGO**

Jl. Walisongo No. 3 - 5 Telp. (024) 7624334, 7604554 Fax. 7601293 Semarang 50185

SERTIFIKAT

Nomor : In.06.0/R.3/PP.03.1/3177A/2011

Diberikan kepada :

Nama : Winda Rahmawati
NIM : 112411018
Fak./Jur./Prodi : Syariah / Ekonomi Islam

telah mengikuti Orientasi Pengenalan Akademik (OPAK) Tahun Akademik 2011/2012 dengan tema
" MENEKUKKAN KOMITMEN MAHASISWA DALAM MENGENBAN AMANAT RAKYAT "

yang diselenggarakan oleh

IAIN Walisongo Semarang pada tanggal 08 - 12 Agustus 2011 sebagai, "PESERTA" dan dinyatakan :

LULUS

Demikian sertifikat ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

An. Rektor

Pembantu Rektor III

Prof. Dr. H. Moh. Erfan Soebahar, MA

NIP. 19560624 198703 1002

Ketua Panitia

H. Hasyim Muhammad, M.Ag

NIP. 19720315 199703 1002