

**MANAJEMEN LAYANAN ASURANSI JIWA
BUMIPUTERASYARIAH SEMARANGPADA PRODUK
MITRA MABRUR PLUS**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**



Oleh :

ANAS ULINUHA

NIM 112411095

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

2016

Muhammad Saifullah, M.Ag.

Jl Taman Karonsih IV No. 1181 Ngaliyan

Mohammad Nadzir, MSI

Jl. Perum taman beringin elok H-19 beringin Ngaliyan 06/XII

PERSETUJUAN PEBIMBING

Lampiran : 4 (empat) sks

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdr. Anas Ulinuha

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamualaikum Wr Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirim kan naskah saudara:

Nama : Anas Ulinuha

NIM : 112411095

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : **MANAJEMEN LAYANAN ASURANSI JIWA BUMIPUTERA SYARIAH SEMARANG PADA PRODUK MITRA MABRUR PLUS**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi tersebut dapat segera di munaqosahkan

Demikian atas perhatiannya, harap maklum adanya dan saya mengucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Semarang, 14 Juni 2017

Pebimbing I



Dr. H Muhammad Saifullah, M. Ag.

NIP: 19700321 1996031003

Pebimbing II



Mohammad Nadzir, MSI

NIP: 19730923 200312 1 002

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM EKONOMI ISLAM



Jl. Prof. DR Hamka Kampus III Ngaliyan. Telp Fax. (024)7601291/7624691

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Anas Ulinuha

NIM : 112411095

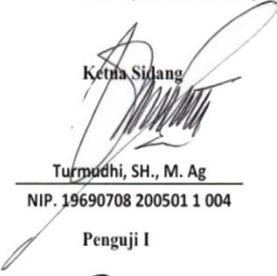
Judul : MANAJEMEN LAYANAN ASURANSI JIWA BUMIPUTERA SYARIAH
SEMARANG PADA PRODUK MITRA MABRUR PLUS

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri
Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlode/baik/cukup, pada
tanggal

31 Juli 2017

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dan syarat satu tahun

Semarang, 31 Juli 2017


Ketna Sidang


Sekretaris Sidang

Turmuddhi, SH., M. Ag

NIP. 19690708 200501 1 004

Penguji I

Dr. H Muhammad Saifullah. M. Ag.

NIP: 19700321 1996031003

penguji II


Dra. Hj Nur Huda. M. Ag

NIP. 19690830 199403 2 003

Pembimbing I

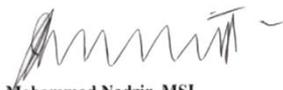

Nur Fatoni. M. Ag

NIP. 19730811 200003 1 004

pembimbing II


Dr. H Muhammad Saifullah. M. Ag.

NIP: 19700321 1996031003


Mohammad Nadzir, MSI

NIP: 19730923 200312 1 002

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 14 juni 2017



ANAS ULINUHA

112411095

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

“dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. (Al-maidah: 2)”

ABSTRAK

Manajemen syariah merupakan seni untuk mengelola sumber daya dalam metode syariah dari al-qur'an dan hadits yang telah di ajarkan nabi Muhammad SAW untuk mendapatkan keridhaan Allah. Dan layanan di definisikan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) perilaku yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan pemberi jasa atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dua persoalan pokok. Pertama, manajemen layanan internal dalam produk mitra mabrur plus yaitu terkait langsung dengan kegiatan yang berada di dalam perusahaan dan setiap programnya juga berpengaruh dengan organisasi. Kedua manajemen layanan eksternal dalam produk mitra mambrur plus. Dalam eksternal kegiatan ini berlangsung di luar perusahaan. Pada perusahaan operasional ini langsung berhadapan dan senantiasa berusaha untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan-lingkungan yang ada disekitarnya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian Asuransi Bumiputera Jiwa Syariah Cabang Semarang. Data-data dalam penelitian berupa kualitatif yang berupa data primer dan sekunder. Data-data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode deskriptif analisis

untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut. Pertama Dalam manajemen layanan internal adalah para pekerja (*employees*), dalam satu sisi seorang pemula hanya mendapatkan ilmunya tapi tidak prakteknya. Dan juga pemula belum tahu sifat karakternya apakah dia bekerja dengan baik atau sebaliknya. Kedua dalam manajemen layanan eksternal adalah pelanggan. Pelanggan perlu adanya tambahan rasa tanggung jawab dalam melayani konsumen. Jadi tiap para pekerja harus melayani para konsumen/pelanggan dari awal sampai akhir.

Kata kunci Asuransi, Manajemen, layanan

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang penulis cintai dan banggakan. Dan senantiasa mengiringi setiap langkah penulis dalam menggapai cita-cita untuk menyelesaikan skripsi ini. Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua (Bapak Tjashuri (alm) dan Ibu siti solehah) tercinta yang telah membesarkan penulis, atas segala kasih sayang serta do'anya dengan tulus ikhlas untuk kesuksesan penulis.
2. Kakak-kakakku Nanik, Agus dan Ririn penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi dan menjalani hidup ini.
3. Ponakanku Aliyah, Umar, Putri, Sazza dan alifiyah yang telah memberiku semangat
4. Sahabat-sahabatku yang dari dalam kampus maupun luar kampus
5. Para pembaca budiman

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah selalu terpanjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua hamba-Nya. Terlebih kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Nabi akhir zaman dan pembawa rahmat bagi makhluk seluruh alam. Tidak ada kata yang pantas penulis ungkapkan kepada pihak-pihak yang membantu proses pembuatan skripsi ini, kecuali ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan

kepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, dan para Wakil Dekan
3. H. Ahmad Furqon, LC. MA, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. BapakDr. H Muhammad Saifullah, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Mohammad Nadzir, MSI, selaku pembimbing II, yang telah sabar memberikan bimbingan dan arahan dari awal sampai akhir kepada penulis dalam proses pembuatan skripsi.

5. Ibu tercinta yang senantiasa tiada henti-hentinya berdoa, Kakak-kakakku tercinta, dan tak lupa saudara-saudaraku dan ponakanku yang manis yang selalu menghibur.
6. Seluruh Karyawan Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah Semarang, khususnya bapak Fauzi Anwar S, sos .yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis
7. Dan semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan namanya
satu per satu. Semoga amal baik dan keikhlasan yang telah kalian
perbuat menjadi amal sholeh dan mendapat imbalan yang setimpal
dari Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya ini bukanlah hasil jerih payah penulis secara pribadi. Tetapi semua itu merupakan wujud akumulasi dari usaha dan bantuan, pertolongan serta do'a dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semarang, 14Juni 2017

Penulis,

ANAS ULIN NUHA

112411095

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
DEKLARASI	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
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	17

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG MANAJEMEN LAYANAN ASURANSI SYARIAH

A. Tinjauan umum tentang Manajemen	21
1. Definisi Manajemen Syariah	21
2. Pengertian Fungsi Manajemen	24
3. Fungsi fungsi Manajemen	27
4. Peranperan dalam Manajemen	29
B. Layanan	32
1. Definisi Layanan	32
2. Perinsip Pelayanan pada Manajemen	33
3. Manajemen Ruang Lingkup	34
C. ASURANSI SYARIAH	44
1. DefinisiAsuransi Syariah	44
2. Tabarru (danake bajikan)	49
3. Akad Asuransi	52
4. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah	53
5. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional	60

BAB III GAMBARAN UMUM ASURANSI JIWA BUMIPUTERA SYARIAH

A. Profil Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah	67
1. ProfilBumiputera	67
2. Sejarah Bumiputera Syariah	68
B. Visi,MisidanTujuanBumiputeraSyariah	71

C. Struktur Organisasi Kantor Semarang Bumiputera Syariah	73
D. Falsafah Dasar Bumiputera Syariah	75
E. Permodalan Bumiputera Syariah.....	76
F. Produkproduk AJB Bumiputera Syariah.....	77
G. Layanan Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah.....	78

**BAB IV ANALISIS MANAJEMEN ASUNRANSI JIWA
BUMIPUTERA SYARIAHDALAM LAYANAN PRODUK MITRA
MABRUR PLUS INTERNAL DAN EKSTERNAL**

A. Analisis Manajemen Layanan Internal.....	99
B. Analisis Manajemen Layanan Eksternal	102

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	105
B. Saran-saran.....	107
C. Penutup.....	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan manusia memiliki berbagai macam resiko pada persaingan yang di hadapinya. setiap pelaku bisnis yang memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan untuk memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh pada kualitas. Perhatian penuh pada kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yaitu : dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan.¹

Islam juga menekankan pentingnya unsur kejujuran dan kepercayaan dalam manajemen. Kejujuran sangatlah penting dalam suatu manajemen yang tidak boleh diabaikan karena dengan kejujuran tersebut maka akan melahirkan kepercayaan bawahan kepada atasan. Nabi Muhammad saw adalah seorang yang sangat terpercaya dalam menjalankan manajemen bisnisnya. Manajemen yang dicontohkan Nabi Muhammad saw menempatkan manusia sebagai postulatnya atau sebagai fokusnya, bukan hanya sebagai faktor produksi yang semata diperas tenaganya untuk mengejar target produksi.

¹ Husain Husain Syahatah, *Asuransi dalam Perspektif Syariah*, Jakarta: Amzah, 2006, h. 2-3

Akhir-akhir ini banyak sekali bermunculan produk asuransi berbasis syariah di Indonesia. Fenomena ini dimulai dengan munculnya PT Asuransi Takaful Indonesia, sebuah perusahaan asuransi yang berbasis syariah sebagai Holding Company berdiri pada tanggal 24 Februari 1994 yang dimotori oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI). Selanjutnya, Asuransi Takaful Indonesia mendirikan dua anak perusahaan. Mereka adalah PT Asuransi Takaful Keluarga (ATK) pada 25 Agustus 1994 dan PT Asuransi Takaful Umum (ATU) pada 2 Juni 1995².

Dalam Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI)³ tentang pedoman umum asuransi syariah, memberi definisi tentang asuransi. Menurutnya, asuransi syariah (*Ta'min, Takaful, Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi tolong menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.

Dana tabungan atau *tabarru'* adalah dana titipan dari peserta asuransi syariah (*life insurance*) dan akan mendapatkan alokasi bagi hasil (*mudharabah*) dari

² Wiryaningsing dkk., *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media, 2005., h. 269-270.

³ Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN_MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.

pendapatan investasi bersih yang di peroleh dari setiap tahun. Dana tabungan beserta alokasi bagi hasil akan di kembalikan kepada peserta apabila peserta yang bersangkutan mengajukan klaim, baik berupa klaim nilai tunai maupun klaim manfaat asuransi. Sedangkan *tabarru'* adalah derma atau dana kebajikan yang di berikan dan di iklaskan oleh peserta asuransi jika sewaktu-waktu akan di pergunakan untuk membayar klaim atau manfaat asuransi (*life* maupun *general insurance*)⁴.

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, di mana pihak penanggung mengikat 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 didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang di pertanggungkan. Sedangkan ruang lingkup usaha asuransi yaitu usaha jasa keuangan dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi, memberikan perlindungan kepada anggota

⁴ Muhammad Syakir Sula, *Asurransi Syariah (Life and General) : Konsep system Operasional*, 2004, Gema Insani, Jakarta h. 30

masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang⁵. Definisi asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam undang-undang republic indonesia nomor 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian⁶.

Dalam perasuransian syariah maupun konvensional memiliki system keunggulan tertentu. Dimana keunggulan-keunggulan dari asuransi syariah pada sistemnya, memiliki perbedaan dan keunggulan dari sistem asuransi konvensional. Dalam asuransi syariah tidak terdapat unsur-unsur yang dilarang agama, seperti: unsur riba, gharar dan maisir. Selain itu, keunggulan nyata dari asuransi syariah, seperti juga produk keuangan syariah lainnya, tidak lain adalah bagi hasil atau mudharabah. dan yang menarik dari asuransi jiwa syariah adalah tidak meninggalkan prinsip-prinsip agama dalam menjalankan tugas untuk memberikan proteksi dan adanya perbedaan prinsip dasar dengan asuransi konvensional dan tambahannya santunan bagi anggota keluarga yang meninggal dunia akibat kecelakaan atau penyakit, kemudian penggantian biaya rawat inap di rumah sakit, dan juga santunan kepada anggota keluarga yang mengalami cacat tetap secara

⁵ ibid, h. 27

⁶ Dewan asuransi Indonesia. Undang-Undang republic Indonesia nomer 2 tahun 1992 dan peraturan pelaksanaan tentang usaha perasuransian. Edisi 2003, DAI, h 2-3

menyeluruh dan prosesnya pun terbuka sesuai dengan syariat agama⁷.

Setiap asuransi memiliki organisasi yang merupakan sekelompok orang yang bekerja sama dalam koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu. Sebagaimana organisasi mempunyai tujuan yang berbeda-beda. Dimana tujuannya menyalurkan aspirasi kegiatan tertentu yang secara nyata dapat dirasakan oleh masyarakat, melalui pemberian sumbangan, pelatihan-pelatihan, dan lain sebagainya⁸. Organisasi mempunyai jenis-jenis yang beda misalnya ada organisasi politik, dan organisasi bisnis. Organisasi politik memiliki tujuan untuk menyalurkan rakyat melalui kelembagaan politik tertentu. Atau bisa juga organisasi bertujuan untuk meraih kursi kekuasaan sebanyak-banyaknya agar perannya membawa aspirasi rakyat dapat diwujudkan secara optimal di sisi lain, organisasi bisnis bertujuan untuk memperoleh profit. Profit merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi bisnis di mana pun. Sebagaimana di kutip oleh Erni, Griffin mengemukakan bahwa paling tidak organisasi memiliki berbagai sumber daya alam (*nature resources*), sumber daya

⁷ Agen asuransi bumi putra <http://asuransime.com/apa-yang-membuat-asuransi-jiwa-syariah-bumiputera-menarik/> diakses pada tanggal 23 Maret 2016

⁸ Erni Tisnawati dan Kurniawan saifullah, *Pengantar Manajemen*, 2005, Kencana Prenadamedia group, Jakarta h.4

dana (*financial resources*) keuangan (*funds*) serta sumber daya informasi (*informational resources*) di sinilah peran manajemen diperlukan. Manajemen diperlukan ketika terdapat sekumpulan orang-orang (yang pada umumnya memiliki karakteristik perbedaan) dan sejumlah sumber daya yang harus dikelola agar tujuan sebuah organisasi dapat tercapai.⁹

Manajemen pada dasarnya adalah manajemen yang mengatur atau memproses untuk mewujudkan keinginan yang di capai atau yang di inginkan oleh sebuah organisasi bisnis, organisasi social, organisasi pemerintah dan sebagainya. Secara etimologis dalam bahasa latin (*manus*) yang berarti “tangan” .dalam bahasa inggris manajemen berasal dari kata (*to manage*) yang berarti mengatur. Pengaturan yang dilakukan melalui proses aktivitas dan diatur berdasarkan urutan dan fungsinya di namakan manajemen.¹⁰

Pada konsep manajemen syariah yang dirumuskan oleh Dr. KH. Didin Hafidhuddin, M.Sc. dan Hendri Tanjung, S.Si, MM. dalam bukunya yang berjudul “Manajemen syariah dalam praktik”, manajemen syariah adalah perilaku orang yang terlibat dalam sebuah kegiatan yang dilandaasi dengan nilai tauhid, maka di harapkan perilakunya akan terkendali dan tidak terjadi perilaku KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme)

⁹*Ibid*,h.5

¹⁰ Usman Effendi, *Asas Manajemen*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada,2014, h.1

karena menyadari adanya pengawasan dari yang Mahatinggi, yaitu Allah swt. Yang akan mencatat setiap amal perbuatan yang baik maupun yang buruk¹¹.

Dalam proses pelaksanaannya, manajemen mempunyai tugas-tugas khusus yang harus di laksanakan. Tugas-tugas khusus itulah yang biasa di sebut sebagai fungsi-fungsi manajemen diantaranya adalah (*Planning, Organizing, (actuating, dan Controlling)*)

AJB bumiputera adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua yang didirikan pada tanggal 12 februari 1912 di Magelang Jawa-Tengah atas prakarsa seorang guru sederhana bernama M.Ng. Dwidjosewojo- sekretaris persatuan guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus serkertaris perguruan besar Budi Utomo. Dalam pendirian tersebut M.Ng.Dwidjosewojo di bantu bersama dua orang guru lainnya yaitu MKH.Soebroto dan M. Adimidjojo. Berdirinya Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan kekuasaan yang unik, yakni bentuk badan usaha (*Mutual*) atau (usaha bersama). Perjalanan Bumiputera sudah mencapai 1 abad (100 tahun) yang sekarang sudah mempunyai jaringan lebih dari 600 kantor yang tersebar di seluruh pelosok indonesia dan siap menjadi pemain kelas

¹¹ Tommy Andreas, *pengaruh manajemen syariah terhadap kinerja karyawan di Hotel Grasia Semarang*, skripsi, 2012

global. Dan di daerah Semarang cabang kantor bumi putera syariah memiliki karyawan 30 yang di antaranya kepala cabang, sekretaris, bendahara dan 27 agen.¹²

Berdasarkan yang kami peroleh dari hasil wawancara dari pihak atau karyawan dengan asuransi jiwa bumiputera diperoleh dari kendala atau kejadian hasil yang saya wawancaradi asuransi jiwa Bumiputera syariah adalahdalam sistem kerja agar meningkatkan kualitas kinerja karyawan untuk menegasan atau kedisiplinan pada karyawan. Karena minimnya rasa kurang kepercayaan diri,kejujuran danamanah pada agen yang mencari nasabah yang ingin berasuransi.

Di sini peneliti melakukan penelitian asuransi jiwa Bumiputera syariah. Bumiputera syariah merupakan bagian dari kelompok bisnis AJB Bumiputera 1912 yang secara khusus bergerak di bidang asuransi umum.Induknya sendiri merupakan perusahaan yang memelopori industri asuransi di Indonesia. Dalam manajemen mitra mabrur plus mempunyai beberapa pengoperasian yaitu (*internal*) tepat sasaran , pengendalian dan pengawasan nasional, pelayanan kepada nasabah. Dan (*eksternal*) dalam kunjungan wawancara (*personal atau group*) dan berkerja sama dengan lembaga. Asuransi ini memiliki berbagai macam produk: produk mitra

¹² Drs.Slamet Susianto, Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Syariah Semarang, Wawancara pada tanggal 4 oktober 2016.

iqra (asuransi pendidikan), mitra amanah dan mitra mabrur (asuransi haji). Mitra mabrur yaitu hubungan kerjasama atau bisnis untuk membantu mewujudkan impian ibadah haji yang melalui dana tabungan haji.

Dari penjelasan latar belakang di atas, penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul. **ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN ASURANSI JIWA BUMIPUTERA SYARIAH SEMARANG PADA PRODUK MITRA MABRUR PLUS**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen layanan internal asuransi jiwa bumiputera syariah Semarang pada produk mitra mabrur plus ?
2. Bagaimana manajemen layanan eksternal asuransi jiwa bumiputera syariah Semarang pada produk mitra mabrur plus ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui layanan dalam internal asuransi jiwa bumiputera syariah Semarang pada produk mitra mabrur plus

- b. Untuk mengetahui layanan dalam eksternal asuransi jiwa bumiputera syariah Semarang pada produk mitra mabrur plus
2. Manfaat penelitian
 - a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu ekonomi syari'ah, khususnya mengenai manajemen layanan asuransi jiwa bumiputera syariah Semarang pada produk mitra mabrur plus.

- b. Manfaat praktis

Sedangkan manfaat praktis yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah dapat memberikan informasi dan referensi mengenai manajemen layanan asuransi jiwa bumiputera syariah Semarang pada produk mitra mabrur plus.

D. Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti bukanlah yang pertama membahas materi manajemen layanan asuransi jiwa bumiputera syariah Semarang pada produk mitra mabrur plus, tetapi banyak hasil penelitian lain yang membahas tema ini, diantaranya :

1. Maulana Adi Kusuma (2012) *APLIKASI SISTEM MANAJEMEN SYARI'AH SERTA DAMPAKNYA*

*TERHADAP MINAT NASABAH (Studi Kasus di KJKS Mitra Amanah Sejahtera Semarang)*¹³ dalam penelitian ini Maulana menganalisis tentang KJKS Amanat Sejahtera yang di mana manajemen syariah berhasil memikat nasabah untuk menginvestasikan hartanya. Pada tahun 2009 sampai 2011 berhasil menarik nasabah sejumlah 865 orang mendapatkan kepercayaan kepada KJKS Amanat Sejahtera.

2. Auliyatul Faizah (2013) melakukan penelitian tentang *KEUNGGULAN KOMPETITIF SISTEM ASURANSI PRUSYARIAH DALAM PERSPEKTIF PEMEGANG POLIS (STUDI KASUS PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KANTOR AGENCY CABANG KUDUS 1)*¹⁴ dalam penelitian ini auliyah menganalisis tentang penerapan keunggulan dalam perspektif pemegang polis dari asuransi prusyariah Prudential life assurance karena keunggulan produk syariah tidak menganut unsur gharar dan riba. Dan kompetitif di Prusyariah adalah memiliki citra sebagai

¹³ Maulana Adi Kusuma “*Aplikasi Sistem Manajemen Syariah serta Dampaknya Terhadap Minat Nasabah (Studi Kasus di KJKS Mitra Amanah Sejahtera)*” Skripsi, Semarang: perpustakaan Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang, 2012

¹⁴ Auliyatul Faizah “*Keunggulan Kompetitif Sistem Asuransi Prusyariah Dalam Perspektif Pemegang Polis (Studi Kasus Pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1)*” Skripsi, Semarang: Perpustakaan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang, 2013

pelopor asuransi yang berbasis syariah dengan slogan *always listening always understanding*.

3. Tommy Andrias (2012) melakukan penelitian tentang “*PENGARUH MANAJEMEN SYARIAH TERHADAP KINERJA KARYAWAN di HOTEL GRASIA SEMARANG*”¹⁵Dalam penelitian ini tommy menganalisis tentang penerapan untuk mengetahui peningkatan kinerja. Daya tarik dari hotel grasia terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian bahwa ada pengaruh positif yang signifikan dari para karyawan perbedaan pada penelitian yang di lakukan peneliti adalah berupa atau terletak pada analisis/pembahasan. Pada peneliti tommy berfokus pada manajemen pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian skripsi-skripsi sebelumnya, bahwa skripsi penelitian ini berbeda dengan pembahasan pada skripsi yang penulis akan sajikan, yang berjudul manajemen layanan asuransi jiwa bumiputra syariah Semarang pada produk mitra mabrur plus.

¹⁵ Tommy Andrias (2012) melakukan penelitian tentang “*Pengaruh Manajemen Syariah Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grasia Semarang*” Skripsi, Semarang: Perpustakaan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang, 2012

E. Metode penelitian

Untuk memperoleh data mengenai permasalahan di atas maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian yang relevan

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Untuk memperoleh data yang akurat mengenai permasalahan di atas maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian yang relevan dengan judul di atas. Penelitian ini menggunakan model penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi atau kejadian. Sedangkan penelitian kualitatif adalah untuk permintaan informasi yang bersifat menerangkan dalam bentuk uraian, maka data tersebut tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka-angka, melainkan berbentuk suatu penjelasan yang menggambarkan keadaan proses, peristiwa tertentu¹⁶.

2. Sumber Data

¹⁶ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1991, h. 94.

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber data oleh penyelidik untuk tujuan tertentu¹⁷. Walaupun yang telah dikumpulkan itu sesungguhnya berasal dari sumber asli ataupun pertama¹⁸. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari dokumentasi tentang manajemen layanan asuransi jiwa bumiputera syariah Semarang pada produk mitra mabrur plus.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan¹⁹. Data sekunder merupakan data yang berasal dari sumber kedua yang dapat di peroleh melalui buku-buku, brosur dan artikel yang di dapat dari website yang berkaitan dengan penelitian ini atau data yang berasal dari orang-orang kedua atau bukan data yang datang secara langsung. Data ini mendukung pembahasan dan penelitian. Untuk itu beberapa sumber

¹⁷ Winarto Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah :Dasar, Metode dan Teknik*, Bandung: Arsito, 1980, h. 134

¹⁸ Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian Dengan Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset, 2006, h. 8.

¹⁹ *Ibid*, h. 11

data yang di peroleh akan membantu dan mengkaji secara kritis penelitian tersebut²⁰. Untuk memperoleh data ini peneliti mengkaji sejumlah buku, brosur, website, dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Tehnik Pengumpulan data

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui :

a. Wawancara

yaitu percakapan dengan maksud tertentu percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu wawancara yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang diwawancarai²¹. Peneliti mengadakan wawancara dengan tokoh atau para fungsionaris asuransi jiwa syariah bumi putra Semarang yang dianggap berkompeten dan representatif yaitu dengan kepala divisi program dan fundrising terkait masalah yang dibahas untuk memperoleh informasi mengenai manajemen layanan asuransi jiwa bumiputera syariah Semarang pada produk mitra mabrur plus.

b. Observasi

²⁰ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002, h. 160

²¹ Ibid, h. 161.

Ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung mengenai proses pelaksanaan manajemen layananasuransi jiwa bumiputera syariah Semarang pada produk mitra mabrur plus.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, majalah, brosur, laporan kegiatan dan lain sebagainya²².

d. Teknik analisis data

Guna untuk memperoleh gambaran yang jelas dalam memberikan, menyajikan, dan menyimpulkan data, maka dalam penelitian ini digunakan metode analisa deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatusituasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat²³.

Dalam proses analisis data, peneliti menggunakan analisis deskripsi dengan memaparkan data-data yang berhubungan terhadap manajemen layananasuransi jiwa bumiputera syariah Semarang pada produk mitra mabrur plus. Data-data yang telah

²² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002, h. 206.

²³ Sudarwan Danim, *MenjadiPeneliti Kualitatif*, Bandung : CV Pustaka Setia, 2002, h. 21

terkumpul, selanjutnya dianalisa secara kualitatif. Yang dimaksud kualitatif yaitu metode analisis data yang dikelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya, kemudian dihubungkan dengan teori-teori yang diperoleh dari studi kepustakaan, sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan yang diajukan.

F. Sstematika Penulisan

Untuk mengetahui isi atau materi skripsi secara menyeluruh, maka penulis menyusun sistematika skripsi sebagai berikut :Halaman Judul, Persetujuan Pembimbing, Pengesahan, Deklarasi, Abstraks, Motto Persembahan, Kata Pengantar, dan Daftar Isi

BAB I : PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Maasalah
- B. Perumusan Masalah
- C. Tujuan dan Manfaat peneliti
- D. Tinjuan Pustaka
- E. Metode Penelitian
- F. Sistematika Penulis

BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG MANAJEMEN LAYANAN ASURANSI SYARIAH

- A. Teori Dasar Manajemen

1. Definisi manajemen Syariah
2. Fungsi-fungsi Manajemen
3. Peran-peran dalam Manajemen

B. Asuransi Syariah

1. Definisi Asuransi Syariah
2. Tabarru' (Hibah/Dana Kebajikan)
3. Akad Asuransi
4. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah
 - a) Tauhid
 - b) Al-Adl (sikap Adil)
 - c) Azd-Zhuln (Kezaliman)
 - d) At-Ta'wun (Tolong Mennolong)
 - e) Al-Amanah (Kejujuran)
 - f) Ridha (Suka Sama Suka)
 - g) Khitmah (Pelayanan)
 - h) Tahfif (Kecurangan)
5. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional

C. Layanan

1. Definisi Layanan
2. Prinsip Pelayanan pada Manajemen
3. Manajemen Ruang Lingkup

BAB III : GAMBARAN UMUM ASURANSI JIWA BUMIPUTERA SYARIAH SEMARANG

A. Profil Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah

1. Profil Bumiputera Syariah
2. Sejarah Bumiputera Syariah
- B. Visi Misi dan Tujuan Bumiputera Syariah
- C. Struktur Organisasi Kantor Cabang Bumiputera Syariah
- D. Falsafah Dasar Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah
- E. Permodalan Bumiputera Syariah
- F. Produk-produk Bumiputera Syariah
 1. Mitra Iqra Plus
 2. Mitra Maburr Plus
 3. Mitra Amanah
- G. Layanan Bumiputera Syariah

**BAB IV ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN
ASURANSI JIWA BUMIPUTERA SYARIAH
SEMARANG PADA PRODUK MITRA
MABRUR PLUS**

- A. Analisis Manajemen Layanan Internal Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah pada Produk Mitra Maburr
- B. Analisis Manajemen Layanan Eksternal Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah pada Produk Mitra Maburr

BAB V : PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG MANAJEMEN ASURANSI SYARIAH

A. MANAJEMEN

1. Definisi Manajemen

Istilah manajemen dalam bahasa Indonesia mempelajari yang mengandung tiga pengertian yaitu: pertama manajemen sebagai suatu proses; kedua manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen, dan ketiga manajemen sebagai suatu seni dan sebagai suatu ilmu.¹ Manajemen menurut istilah adalah *Scientific management* (manajemen berdasarkan ilmu). Pada manajemen berdasarkan ilmu ada definisi tentang manajemen yang dikemukakan beberapa pengertian dari pendapat para pakar manajemen. Definisi ini beragam bunyinya tapi pada pokok unsur-unsur yang ada di dalamnya adalah sama².

T. Hani Handoko adalah seorang terkemuka pada manajemen perencanaan yang hampir sama dengan tokoh yang dikemukakan oleh Stoner tentang manajemen yang menyangkut perencanaan, pengorganisasian, penyusunan

¹Dasar-dasar manajemen. h .15

²Dr.Pangestu, *Manajemen suatu pengantar* , Jakarta: PT Ghalia Indonesia, h. 1

personalia. Pengarahan dan pengawasan di mana anggota organisasi bekerja sama untuk mencapai tujuan (goal) organisasi.³

Malayu SP Hasibuan memberikan pengertian-pengertian manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnyasecara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁴

Stephen P. Robbins mendefinisikan manajemen adalah suatu proses melakukan koordinasi dan integrasi kegiatan-kegiatan kerja agar disesuaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain (pengertian menekan ini pada efisien dan efektif).⁵

Jadi pengertian manajemen adalah suatu proses kerja sama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan organisasi dengan melakukan perencanaan,.Pengorganisasian, pengarahan, pengkoornasian dan pengendalian untuk mencapai tujan organisasi efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumberdaya lainnya.⁶

³*Ibid* h. 4

⁴*Ibid* h. 4

⁵.Pangestu, *Manajemen suatu pengantar* , Jakarta: PT Ghalia Indonesia, h. 4

⁶*Ibid* h. 5

Dalam manajemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah. Oleh sebab itu maka segala sesuatu langkah yang di ambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah. Aturan-aturan itu tertuang dalam Al-Quran dan Hadits yang di lakukan oleh para sahabat. Sehubungan dengan itu maka isi dari manajemen syariah adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan ilmu manajemen konvensional yang di warnai dengan warna Al-Quran dan Hadits⁷.

Menurut M. Dawam Rahardjo mengemukakan bahwa dalam rangka mencari konsep manajemen Islam, antara lain dengan mengali nilai-nilai budaya tradisional yang ditafsirkan secara baru dalam hal ini ajaran “moral ekonomi islam” menjadi sangat relevan⁸.

Kesimpulan manajemen syariah adalah seni untuk mengelola sumber daya dalam metode syariah dari al-quran dan hadits yang telah di ajarkan oleh nabi Muhammad SAW untuk mendapatkan keridhaan Allah. Konsep syariah ini

⁷https://manajemenislam.wordpress.com/2013manajemen_syariah di akses pada tanggal 22 november 2016

⁸ Maulana Adi Ksuma, *Aplikasi sistem manajemen syariah serta dampaknya terhadap minat nasabah (studi kasus di KJKS Mitra Amanah Sejahtera Semarang)*, skripsi 2012

berdasarkan unsure-unsur Allah yang sesuai dalam Al-quran dan hadits. Hal ini agar mencapai suatu target yang ditujui.

2. Pengertian fungsi manajemen

1) *Forecasting*

Forecasting atau *prevoyance* (prancis) adalah kegiatan meramalkan memproyeksikan atau mengadakan taksiran terhadap berbagai kemungkinan yang akan terjadi sebelum suatu rencana lebih pasti dapat dilakukan misalnya meramalkan jumlah peserta yang akan mengikuti ujian.

2) *Planning* atau *Budgeting*

Yang di maksud *Planning* dalam manajemen adalah menetapkan tujuan yang ingin di capai suatu organisasi, menetapkan peraturan-peraturan dan pedoman-pedoman tugas, menetapkan urutan-urutan pelaksanaan yang harus di turuti, menetapkan ikhtisar biaya yang diperlukan dan pemasukan uang yang diharapkan akan diperoleh dan rangkaian tindakan yang akan dilakukan di masa dating. Contohnya perencanaan adalah penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai sesuatu hasil yang diinginkan

3) *Organizing*

Organizing dalam manajemen adalah pengelompokan kegiatan yang diperlukan yakni

penetapan susunan organisasi serta tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada dalam organisasi serta menetapkan kedudukan dan sifat hubungan antara masing-masing unit tersebut

4) *Staffing*

Staffing merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penysunan personalia pada suatu organisasi sejak dari merekrut tenaga kerja pengembangannya sampai dengan usaha agar setiap petugas member daya guna maksimal kepada organisasi

5) *Directing/Commanding*

Directing atau *Commanding* adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran-saran, dan instruksi-instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas masing-masing bawahan tersebut, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar.

6) *Leading*

Leading merupakan fungsi manajemen yang sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer yang menyebabkan orang lain bertindak. Pekerjaan *Leading* meliputi lima macam kegiatan yakni: mengambil keputusan, mengadakan komunikasi agar bisa saling paham antara manajer dan bawahan, memberi semangat atau dorongan

kepada bawahan supaya mereka bertindak, memilih orang-orang menjadi anggota kelompoknya, serta memberi pengetahuan dan memperbaiki sikap-sikap bawahan agar mereka trampil dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

7) *Coordinating*

Coordinating merupakan kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan dengan jalan menyatupadukan dan menyelaraskan pekerjaan-pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama dalam usaha mencapai tujuan bersama atau tujuan organisasi. Usaha yang dapat dilakukan untuk mencapai maksud itu antara lain member instruktur, perintah, mengadakan pertemuan-pertemuan dalam mana memberi penjelasan-penjelasan, bimbingan atau nasihat.

8) *Motivating*

Motivating merupakan salah satu fungsi manajemen berupa pemberian inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahan, agar bawahan melakukan kegiatan secara sukarela sesuai apa yang di kehendaki oleh atasan tersebut.

9) *Controlling*

Controlling adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan koreksi sehingga apa yang

sedang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan semula

10) *Reporting*

Reporting atau pelaporan adalah salah satu fungsi manajemen berupa penyampaian perkembangan atau hasil kegiatan atau pemberian keterangan mengenai segala hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi-fungsi kepada pejabat yang paling tinggi baik secara lisan maupun tertulis sehingga yang menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang member laporan

3. Fungsi-fungsi manajemen

Dalam proses pelaksanaannya, manajemen mempunyai tugas-tugaskhusus yang harus dilaksanakan. Tugas-tugas khusus itulah yang biasa disebut sebagai fungsi-fungsi manajemen. Berkaitan dengan fungsi-fungsi manajemen ini, berikut ini akan dipaparkan beberapa pendapat para ahli manajemen.

1) George R. Terry (Disingkat POAC)⁹

- a) *Planning* (Perencanaan)
- b) *Organizing* (Pengorganisasian)
- c) *Actuating* (Penggerakan)

⁹ Dasar-dasar manajemen h 19

- d) *Controlling* (Pengendalian).
- 2) Koontz dan O' Donnel¹⁰:
- a) *Planning* (Perencanaan)
 - b) *Organizing* (Pengorganisasian)
 - c) *Staffing* (Penyusunan pegawai)
 - d) *Directing* (Pemberian bimbingan)
 - e) *Controlling* (Pengendalian).
- 3) William H. Newman¹¹
- a) *Planning* (Perencanaan)
 - b) *Organizing* (Pengorganisasi)
 - c) *Assembling* (Perwakilan)
 - d) *Resources* (Penggalian sumber)
 - e) *Directing* (Pemberian bimbingan)
 - f) *Controlling* (Pengendalian).
- 4) Henri Fayol¹²
- a) *Forecasting and Planning* (Forkasting dan perencanaan)
 - b) *Organizing* (Pengorganisasian)
 - c) *Commanding* (Perintah)
 - d) *Coordinating* (Koordinasi)
 - e) *Controlling* (Pengawasan).

¹⁰Usman effendi. *Asas Manajemen*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014, h 18

¹¹*Dasar-dasar maajemen*.h 19

¹²Usman effendi. *Asas Manajemen*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014, h 18

- 5) Luther Gulick (Disingkat POSDCORB)¹³
 - a) *Planning* (Perencanaan)
 - b) *Organizing* (Pengorganisasian)
 - c) *Staffing* (Penyusunan pegawai)
 - d) *Directing* (Pemberian Bimbingan)
 - e) *Coordinating*(Pengkoordinasian)
 - f) *Reporting* (Pelaporan)
 - g) *Budgeting* (Pengggaran).
- 6) James A.F. Stoner¹⁴
 - a) *Planning* (Perencanaan)
 - b) *Organizing* (Pengorganisasian)
 - c) *Leading* (Pemimpinan)
 - d) *Controlling* (Pengendalian).

4. Peran-peran dalam manajemen

Seorang ahli riset ilmu manajemen, mengemukakan bahwa ada sepuluh peran yang dimainkan oleh manajer di tempat kerjanya. Ia kemudian mengelompokkan ke sepuluh peran itu dalam tiga bagian yaitu¹⁵;

¹³*Ibid.* h 19

¹⁴Usman effendi.*Asas Manajemen*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014, h. 18

¹⁵*Ibid* h. 22-24

- 1) Peran sebagai hubungan anat pribadi
 - a. peran sebagai tokoh atau lambing (*figurehead*): manajer dianggap sebagai simbol untuk mempersatukan dalam kegiatan *team work*, di perlukan untuk menjaga sejumlah kewajiban rutin yang bersifat legal dan social.
 - b. Peran sebagai pemimpin (*leader*): bertanggung jawab untuk memotivasi dan mengaktifkan para bawahan, bertanggung jawab untuk mengisi posisi yang kosong (*staffing*), melatih dan tugas-tugas yang terkait.
 - c. Peran sebagai penghubung (*laison*): memelihara dan membina suatu jaringan kontak luar yang berkembang sendiri yang memberikan dukungan dan informasi
 - 2) Peran sebagai Informasial
 - a. Peran sebagai pemantau (*monitor*): mencari dan menerima beraneka ragam informasi yang mutakhir untuk mengembangkan pemahaman yang menyeluruh terhadap organisasi dan lingkungannya, muncul sebagai
-

pusat informasi internal dan eksternal bagi organisasi kegiatan yang dapat dikenali membaca terbitan-terbitan periodik dan laporan-laporan memelihara kontak pribadi.

- b. Peran sebagai penyebar (*disseminator*): meneruskan informasi yang diterima dari luar ataupun dari bawahan kepada anggota organisasi, baik yang bersifat faktual, maupun menyangkut interpretasi dan pemaduan beraneka posisi nilai dari pengaruh keorganisasian
- c. Peran sebagai juru bicara (*spokesman*): meneruskan informasi kepada orang luar mengenai rencana, kebijakan, tindakan dan hasil organisasi bertindak sebagai pakar berkenaan dengan industry organisasi
- d. Peran sebagai pengambilan keputusan
 - 1) Peran sebagai wirausaha (*entrepreneur*): meneliti organisasi dan lingkungannya untuk mendapatkan peluang dan memprakasai “rancangan proyek perbaikan” untuk membawa perubahan, dan juga menyelia perancangan proyek tertentu.

- 2) Peran sebagai pengendali gangguan (*disturbance handler*): bertanggung jawab untuk mengambil tindakan perbaikan tatkala organisasi dihadapkan pada gangguan penting, yang tidak diharapkan.
- 3) Peran sebagai pengalokasi sumber daya (*resources allocation*) bertanggung jawab atas pengalokasian semua jenis sumber daya organisasi dalam pelaksanaannya membuat atau menyetujui semua keputusan penting menyangkut organisasi.

B. LAYANAN

1. Definisi layanan

Dalam Kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata layanan adalah membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, meladeni. Sedangkan Pelayanan adalah cara melayani.¹⁶

Menurut yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam bukunya

¹⁶Agustin Dwi Rahayu. *Penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap layanan rumah sakit islam Kendal dalam meningkatkan Customer Satisfaction*, Skripsi 2012

Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang manajemen pelayanan) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pemberi jasa atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁷

2. Prinsip-prinsip pelayanan pada manajemen

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan dengan baik, manajemen harus mengelola momen kritis pelayanan, berempati dengan konsumen dengan cara membuat lingkaran pelayanan dan menghindari terjadinya hal yang buruk. Selain itu ada juga prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat di pakai sebagai acuan prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:¹⁸

¹⁷Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, Cet. II, h. 2.

¹⁸*Ibid* h 87-88

- a. Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
- b. Sediakan pelayanan yang terpadu
- c. Buat system yang mendukung pelayanan konsumen
- d. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan
- e. Layanilah keluhan konsumen secara baik
- f. Terus berinovasi
- g. Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen
- h. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen
- i. Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan
- j. Selalu mengontrol kualitas

3. Manajemen layanan ruang lingkup

- a. Lingkungan internal

Lingkungan internal adalah berbagai pihak yang terkait langsung dengan kegiatan sehari-hari dan mempengaruhi langsung terhadap setiap program kebijakan hingga organisasi.

Yang termasuk ke dalam lingkungan internal adalah pemilik organisasi (*owners*), para pengelola organisasi (*board of managers or directors*), para staf, anggota atau para pekerja

(*employees*), serta lingkungan fisik organisasi (*physicalwork environment*). Tetapi berbeda dalam Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah, pada bumiputera syariah ini memiliki ruang lingkup internal tersendiri yaitu tepat sasaran, pengendalian dan pengawasan, pelayanan kepada nasabah¹⁹.

1) Pemilik organisasi (*owner*)²⁰

Pemilik organisasi adalah mereka yang secara historis maupun hukum dinyatakan sebagai pemilik akibat adanya penyertaan modal, ide ataupun berdasarkan ketentuan lainnya dinyatakan sebagai pemilik organisasi.

Organisasi perlu memahami para pemilik organisasi karena setiap pemilik memiliki tujuan yang hendak dicapainya melalui kepemilikannya atas organisasi. Tujuan yang hendak dicapai oleh para pemilik ini merupakan salah satu sumber pertimbangan para pengelola organisasi ketika mereka menjalankan kegiatan organisasi.

¹⁹Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah. *Pengantar manajemen*, Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2005 h, 60

²⁰*Ibid* h 60

Apabila organisasi dijalankan oleh pemiliknya sendiri, maka sang pemilik perlu menyadari apa sebenarnya yang hendak dicapai oleh organisasi, bagaimana cara mencapainya, dan apakah yang diinginkan sang pemilik dapat diraih ataukah tidak, dan seterusnya. Akan tetapi, jika organisasi dijalankan bukan oleh pemiliknya, maka mereka yang menjalankan organisasi perlu memahami apa yang diinginkan oleh sang pemilik. Dalam organisasi bisnis misalnya, keinginan para pemilik bisa diketahui pada saat dilakukan rapat anggota tahunan (koperasi) atau rapat umum pemegang saham (perseroan terbatas). Diantara contoh keinginan para pemilik misalnya para pemilik menginginkan keuntungan yang harus dicapai oleh organisasi pada tahun tertentu adalah 20 persen. Dengan keinginan ini, maka para pengelola organisasi bisnis perlu memikirkan bagaimana target keuntungan 20 persen tersebut dapat dicapai, dengan ajalanbagaiaman, dan seterusnya.

2) Para pengelola organisasi²¹

Tim manajemen adalah orang-orang menurut para pemilik organisasi/perusahaan dinyatakan atau ditunjuk sebagai pengelola organisasi dalam aktivitasnya sehari-hari untuk suatu periode tertentu. Orang-orang ini bekerja secara profesional berdasarkan tugasnya masing-masing dan dalam periode tertentu harus melaporkan setiap kegiatannya kepada pemilik perusahaannya.

Dalam beberapa hal, tim ini memiliki kebebasan dalam menentukan kebijakan organisasi dan dengan cara apa organisasi tersebut akan mencapai tujuannya. Akan tetapi dalam hal ini, tim manajemen ini memiliki keterbatasan dalam mengambil keputusan, apalagi jika keputusan tersebut berbeda dengan apa yang diinginkan oleh para pemilik perusahaan.

²¹Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah. *Pengantar manajemen*, Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2005 h 61

3) Para anggota atau para pekerja²²

Para anggota atau para kerja dalam sebuah organisasi merupakan unsur sumber daya manusia (SDM) yang sangat dominan dalam sebuah organisasi karena biasanya jumlahnya merupakan yang paling besar dalam sebuah organisasi. Para pekerja inilah yang sehari-harinya bergelut dengan aktivitas operasional perusahaan dan menjalankan tugas-tugas keseharian, berdasarkan apa yang telah ditetapkan oleh tim manajemen perusahaan. Oleh tingginya peran para anggota atau pekerja dalam sebuah organisasi, maka para pekerja juga merupakan aset bagi organisasi. Dapat dikatakan, sekalipun tujuan organisasi yang ingin dicapai sangat ideal, perencanaan yang disusun juga sangat baik, namun tanpa peran seta para anggota atau para pekerja ini, tujuan ideal organisasi sangat mustahil untuk dapat direalisasikan.

²²Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah. *Pengantar manajemen*, Jakarta: Fajar Interpretama Mandiri, 2005 h 61

4) Lingkungan fisik organisasi²³

Pemilik organisasi, pekerja, dan tim manajemen merupakan orang-orang atau sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh perusahaan. Sebagaimana telah diterangkan organisasi memiliki sumber-sumber daya yang tidak hanya orang-orang tetapi juga sumber daya uang (*financial resources*) sumber daya alam (*fnatural resources*) maupun sumber daya informasi (*informational resources*) keseluruhan ini kaerna sifatnya dapat dikategorikan sebgai lingkungan fisik dari organsiasi perusahaan. Bangunan, uang peralatan, barang persediaan merupakan lingkungan dimana setiap saat orang-orang dalam organisasi perusahaan berinteraksi dan memanfaatkanya untuk dapat didaya gunakan.

b. Lingkungan eksternal

Lingkungan eksternal atau lingkungan yang terkait dengan kegiatan operasional organsiasi dan bagaimana kegiatan operasional ini dapat bertahan. Dalam kegiatan operasional perusahaan berhadapan dan senanatiasa berusaha untuk

²³ *Ibid* h 62

menyesuaikan diri dengan lingkungan-lingkungan yang terkait langsung atau lingkungan mikro perusahaan dan lingkungan yang tidak terkait langsung atau lingkungan makro perusahaan.

Lingkungan mikro perusahaan adalah terdiri dari pelanggan, pesaing, pemasok, dan parter strategis sedangkan lingkungan makro perusahaan terbagi menjadi dua, yaitu lingkungan lokal dan internasional²⁴.

1) Pelanggan (*customer*)²⁵

Para pelanggan adalah mereka yang secara langsung memanfaatkan, menggunakan, dan mengajukan atas barang atau jasa yang ditawarkan oleh organisasi. Salah satu alasan mendasar mengapa sebuah organisasi bisnis berdiri dan menjalankan kegiatan bisnisnya. Pada dasarnya kegiatan bisnis dalam rangka memenuhi kebutuhan para pelanggan. Sebuah agen perjalanan menjalankan bisnis rekreasi karena ada sebagian masyarakat yang memiliki kebutuhan untuk berekreasi dan melakukan *refreshing*. Maka masyarakat

²⁴Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah. *Pengantar manajemen*, Jakarta: Fajar Interpretama Mandiri, 2005 h

62

²⁵*Ibid* h 63

tersebut dinamakan sebagai pelanggan agen perjalanan.

Organisasi perlu memahami para pelanggan karena setiap pelanggan memiliki karakteristiknya masing-masing. Pelanggan individual akan sangat berbeda dengan pelanggan institusi misalnya. Pelanggan wanita akan berbeda dengan pelanggan pria, dan seterusnya. Di sisi lain organisasi juga perlu memahami bahwa pelanggan kelas menengah barangkali perilakunya juga berbeda dengan pelanggan kelas bawah.

2) Pesaing (*competitor*)²⁶

Pesaing adalah organisasi bisnis lain yang menjalankan bisnis yang sama dengan organisasi yang kita jalankan. Karena bisnis yang di jalankan sama, maka pesaing merupakan tantangan yang di hadapi organisasi dalam meraih pelanggan. Jika pelanggan lebih tertarik untuk memperoleh apa yang menjadi kebutuhannya dari pesaing, maka secara otomatis pelanggan tidak akan

²⁶Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah. *Pengantar manajemen*, Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2005 h 63

mendapatkannya dari organisasi. Bila pelanggan tak tertarik untuk memenuhi kebutuhannya melalui organisasi bisnis, maka hal tersebut menjadi ancaman bagi organisasi bisnis yang dijalankan. Dan, kenyataan tersebut berlangsung secara terus menerus dan berkelanjutan dalam jangka waktu yang cukup lama, maka organisasi bisnis kita terancam bubar karena tak bisa lagi bertahan dan menjalankan fungsi bisnisnya.

3) Pemasok (*supplier*)²⁷

Pemasok adalah pihak yang terkait langsung dalam kegiatan bisnis dari sebuah organisasi, khususnya organisasi bisnis yang melakukan kegiatan produksi barang jadi dari berbagai jenis bahan baku. Sebuah perusahaan sepatu sangat tergantung sekali dengan pemasok bahan baku sepatu, dari pemasok kulit, pemasok lem, pemasok benang, dan sebagainya. Ketergantungan ini tidak saja dilihat dari sisi bahan bakunya, tetapi juga dari harga yang ditawarkannya. Jika harga bahan baku yang ditawarkan mahal, maka hal tersebut akan berdampak pada

²⁷ *Ibid* h 64

jumlah biaya produksi yang menjadi lebih tinggi. Akibatnya, harga yang ditawarkan kepada para pelanggan cenderung akan lebih tinggi atau mahal. Kenyataan ini pada umumnya justru akan merugikan perusahaan jika harus bersaing dengan para pesaing. Harga yang mahal untuk barang yang bersifat umum dan menyangkut hajat orang yang banyak cenderung dihindari oleh para pelanggan.

4) Partner strategi (*strategic partner*)²⁸

Partner strategi adalah perusahaan lain yang menjalankan bisnis berbeda dengan perusahaan, tetapi secara bersama-sama bisa menjadi mitra dalam menjalankan bisnis yang saling menguntungkan kedua belah pihak. Dalam istilah biologi dikenal *simbiosis mutualisme* yang artinya kerja sama yang saling menguntungkan. Misalnya jualan bakso tahu , maka partner strategi adalah penjual tehbotol. Disatu sisi perlu untuk menjual baso, di sisi lain penjual teh botol

²⁸Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah. *Pengantar manajemen*, Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2005 h 64

perlu menjual minumannya. Kedua jenis bisnis ini dapat menjadi partner strategi yang saling menguntungkan kedua jenis bisnis yang dijalankan.

C. ASURANSI SYARIAH

1. Definisi asuransi syariah

Kata asuransi (*konvensional*) berasal dari bahasa belanda *assurantie* yang dalam hukum belanda disebut *verzekerung* yang artinya pertanggungan. Dari peristilahan *assurantie* kemudian timbul istilah *assuradeur* bagi penanggung dan *geassureerde* bagi bertanggung²⁹. Menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 2 tahun 1992 asuransi atau pertanggungan³⁰ adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung. 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

²⁹ Muhammad Syakir Sula, *Asurransi Syariah (Life and General) : Konsep system Operasional*, 2004, Gema Insani, Jakarta h. 26

³⁰ <https://id.wikipedia.org/wiki/Asuransi> Dibrowsing pada tanggal 3 april 2016

suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang³¹.

Menurut Robert I Mehr asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi resiko dengan menggabungkan sejumlah unit-unit yang berisiko agar kerugian individual secara kolektif dapat diprediksi. Kerugian yang dapat diprediksi tersebut dapat kemudian dibagi dan didistribusikan secara proposional diantara semua unit-unit dalam gabungan tersebut³². Dan asuransi menurut istilah adalah yang digunakan untuk merujuk pada tindakan, sistem, atau bisnis di mana perlindungan financial (atau ganti rugi secara financial) untuk jiwa properti, keehatan, dan lain sebagainya mendapatkan penggantian dan kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang dapat terjadi seperti kematian, kehilangan, kerusakan, atau sakit, dimana melibatkan pembayaran premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sebagai ganti polis yang menjamin perlindungan tersebut.³³

Asuransi yang berlandaskan syariah disebut juga dengan *Takaful* atau Asuransi *Takaful*. Asuransi dalam bahasa Arab disebut *Al- Ta'min*, penanggung disebut

³¹ Muhammad Syakir Sula, *Asurransi Syariah (Life and General) : Konsep system Operasional*, 2004, Gema Insani, Jakarta h. 27

³² Moh Thoifur Rohman, *Apikasi manajemen Resiko dalam Pengelolaan Dana Takaful pendidikan*, skripsi 2012

³³ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/asuransi> di akses tanggal 24 november 2016

Mu'ammin sedang kantertanggung disebut *Mu'amanan lahu* atau *Musta'min*. *Men-ta'min* kanse suatu, 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 harta yang hilang. *Al-Ta'min* diambil dari kata (*Amana*) memiliki arti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut, sebagaimana firman Allah,³⁴

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ

Artinya: "Dialah Allah yang telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari ketakutan." (QS. Al-Quraisy : 4)³⁵

Dalam Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI)³⁶ tentang pedoman umum asuransi syariah, memberi definisi tentang asuransi. Menurut nya, asuransi syariah (*Ta'min, Takaful, Tadhmun*) adalah usaha saling melindungi tolong menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui invstasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk

³⁴*Ibid. h 28*

³⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta, 1971, (Al-Quraisy ,30 : 4), h.1105

³⁶Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN_MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.

menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.

Dana tabungan atau *tabarru'* adalah dana titipan dari peserta asuransi syariah (*life insurance*) dan akan mendapatkan alokasi bagi hasil (*mudharabah*) dari pendapatan investasi bersih yang di peroleh dari setiap tahun. Dana tabungan beserta alokasi bagi hasil akan di kembalikan kepada peserta apabila peserta yang bersangkutan mengajukan klaim, baik berupa klaim nilai tunai maupun klaim manfaat asuransi. Sedangkan *tabarru'* adalah derma atau dana kebajikan yang di berikan dan di iklaskan oleh peserta asuransi jika sewaktu-waktu akan di pergunakan untuk membayar klaim atau manfaat asuransi (*life* maupun *general insurance*)³⁷

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, di mana pihak penanggung mengikat 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

³⁷ Muhammad Syakir Sula, *Asurransi Syariah (Life and General) : Konsep system Operasional*, 2004, Gema Insani, Jakarta h. 30

pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang di pertanggungkan. Sedangkan ruang lingkup usaha asuransi yaitu usaha jasa keuangan dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi, memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang³⁸. Definisi asuransi di Indonesia telah di tetapkan dalam undang-undang republic indonesia nomor 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian³⁹.

Dalam perasuransian syariah maupun konvensional memiliki system keunggulan tertentu. Dimana keunggulan-keunggulan dari asuransi syariah pada sistemnya, memiliki perbedaan dan keunggulan dari sistem asuransi konvensional. Dalam asuransi syariah tidak terdapat unsur -unsur yang dilarang agama, seperti: unsur *riba*, *gharar* dan *maisir*. Selain itu, keunggulan nyata dari asuransi syariah, seperti juga produk keuangan syariah lainnya, tidak lain adalah bagi hasil atau *mudharabah*. Dan yang menarik dari asuransi jiwa syariah adalah tidak meninggalkan prinsip-prinsip agama dalam menjalankan tugas untuk memberikan proteksi dan

³⁸ *ibid*, h. 27

³⁹ Dewan asuransi Indonesia. Undang-Undang republic Indonesia nomer 2 tahun 1992 dan peraturan pelaksanaan tentang usaha perasuransian. Edisi 2003, DAI, h 2-3

adanya perbedaan prinsip dasar dengan asuransi konvensional dan tambahannya santunan bagi anggota keluarga yang meninggal dunia akibat kecelakaan atau penyakit, kemudian penggantian biaya rawat inap di rumah sakit, dan juga santunan kepada anggota keluarga yang mengalami cacat tetap secara menyeluruh dan prosesnya pun terbuka sesuai dengan syariat agama.⁴⁰

2. *Tabarru'* (Hibah/dana kebajikan)

Tabarru' berasal dari kata *tabarra'a –yatabarra'u-tabarru'an* artinya sumbangan, hibah, dana kebajikan, atau derma. Orang yang member sumbangan disebut *mutabarri'* artinya dermawan. *Tabarru'* merupakan pemberian sukarela seseorang kepada orang lain, tanpa ganti rugi yang mengakibatkan berpindahnya kepemilikan harta itu dari pemberi orang diberi⁴¹.

Jumhur ulama mendefinisikan *tabarru'* dengan akad yang mengakibatkan pemilikan harta, tanpa ganti rugi, yang dilakukan seseorang dalam keadaan hidup kepada orang lain secara sukarela niat *tabarru'* dana kebajikan dalam keadaan

⁴⁰ Agen asuransi bumi putra <http://asuransime.com/apa-yang-membuat-asuransi-jiwa-syariah-bumiputera-menarik/> diakses pada tanggal 23 Maret 2016

⁴¹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) : Konsep System Operasional*, 2004, Gema Insani, Jakarta h 35

asuransi adalah alternative yang sah yang dibenarkan oleh syara' dalam melepaskan diri dari praktik *gharar* yang diharamkan oleh Allah SWT. Dalam alquran, kata *tabarru'* tidak ditemukan. Akan tetapi, *tabarru'* dalam arti dana kebajikan dari kata *al-birr* kebajikan dapat ditemukan dalam alquran⁴².

“Bukanlah menhadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan. Akan tetapi, sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi, dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan), dan orang-orang yang meminta-minta, serta (memerdekakan) hamba sahaya”. (QS. Al-baqarah; 177)

Baik ayat di atas, menurut jumhur ulama, menunjukkan (hukum) anjuran untuk saling membantu antar sesama manusia. Oleh sebab itu, Islam sangat menganjurkan seseorang yang mempunyai kelebihan harta untuk menghibahkannya kepada saudara-saudaranya yang memerlukan.

Dalam konteks akad dalam asuransi syariah *tabarru'* bermaksud memberikan dana kebajikan dengan niat ikhlas untuk tujuan saling membantu di antara sesama peserta *takaful* (asuransi syariah) apabila ada di antaranya yang mendapat musibah. Dana klaim yang diberikan diambil dari

⁴²*Ibid* h.36

rekening dana *tabarru'* yang sudah diniatkan oleh semua peserta ketika akan menjadi peserta asuransi syariah, untuk kepentingan dana kebajikan atau dana tolong-menolong. Karena itu, dalam akad *tabarru'*, pihak yang memberi dengan ikhlas memberikan sesuatu tanpa ada keinginan untuk menerima apa pun dari orang yang memberikan sesuatu tanpa ada keinginan untuk menerima apa pun dari orang menerima, kecuali kebaikan dari Allah swt. Hal ini berbeda dengan akad *mu'awadhah* dalam asuransi (konvensional) di mana pihak yang memberikan sesuatu kepada orang lain berhak menerima penggantian dari pihak yang diberinya⁴³.

Akad *tabarru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebaikan dan tolong-menolong, bukan semata untuk tujuan komersial. Dalam akad *tabarru'* hibah, peserta memberikan hibah yang akan digunakan untuk menolong peserta lain yang terkena musibah. Sedangkan, perusahaan hanya bertindak sebagai pengelola. Dalam Syaikh Husain Hamid Hisan menggambarkan "akad-akad *tabarru'*" sebagai cara yang di syariatkan Islam untuk mewujudkan *Ta'awun* dan *tadhamun*. Dalam akad *tabarru'*, orang yang menolong dan berderma (*mutabarri'*) tidak berniat mencari keuntungan dan tidak menuntut

⁴³Muhammad Syakir Sula, *Asurransi Syariah (Life and General)* : *Konsep System Operasional*, 2004, Gema Insani, Jakarta h 36

“pengganti” sebagai imbalan dari apa yang ia berikan. Karena itulah, akad-akad *tabarru'* ini di bolehkan⁴⁴.

3. Akad asuransi

Akad yang mendasari kontrak asuransi syariah adalah akad *tabarru'*, dimana pihak pemberi dengan ikhlas memberikan sesuatu (kontribusi/premi) tanpa ada keinginan untuk menerima apa pun dari orang yang menerima, kecuali hanya mengharapkan keridhaan Allah. Hal ini tentu akan sangat berbeda dengan akad dalam asuransi konvensional. Akad dalam asuransi konvensional menggunakan akad *mu'awadah* yaitu suatu perjanjian di mana pihak yang memberikan sesuatu kepada pihak lain, berhak menerima pengganti dari pihak yang diberinya⁴⁵.

Pada akad asuransi syariah, akad ini termasuk akad sumbangan (donasi), sebab apa yang dibayarkan oleh anggota sebagai premi merupakan sumbangan dari anggota tersebut kepada sesama anggota kelompok asuransi yang sedang ditimpa musibah, bencana, atau kecelakaan⁴⁶. Akad asuransi tidak mungkin dikategorikan sebagai akad *mudhorobah*, sebab akad *mudhorobah* adalah kerja sama diantara dua orang di

⁴⁴*Ibid* h 37

⁴⁵ Syakir sula, *Asurransi Syariah (Life and General) : Konsep system Operasional*, 2004, Gema Insani, Jakarta. h 226

⁴⁶ Dr.Husain Husain Syahata, *Asuransi dalam perspektif syariah*, 2006.Dar An-nasyr II Al-jam'iat, Jakarta. h 30

mana salah satu pihak member modal, sementara yang lain bekerja. Kita juga tidak bias mengasumsikan kompensasi yang dibayarkan perusahaan jasa asuransi sebagai sumbangan maupun menyebut premi yang dibayarkan bertanggung sebagai *qardh* (pinjaman). Sebab kompensasi nyata-nyata ada, sehingga jika mau disebut pinjaman yang berbunga, dan pinjaman berbunga adalah riba.

4. Prinsip-prinsip asuransi syariah

Prinsip-prinsip dasar mengenai asuransi yang dibenarkan secara syariah Islam sudah ada sejak sebelum datangnya agama Islam. Atau dengan kata lain jauh sebelum Islam telah ada serangkaian upaya umat manusia untuk melakukan kegiatan pertanggungan dan sudah banyak dipraktikkan dalam kehidupan sehari-hari, walaupun masih dalam tahap sangat sederhana.⁴⁷

Ketika Rasulullah datang membawa agama Islam, praktik tersebut masih dilaksanakan karena dianggap tidak bertentangan dengan ajaran Islam. Adapun prinsip-prinsip

⁴⁷ Abdul Ghofur Anshori, *Asuransi Syariah di Indoneisa (Regulasi dan Operasionalisasinya di dalam kerangka hokum positif di Indoneisa)*, Yogyakarta: UII Press, 2007 h. 5

asuransi syariah menurut Muhammad Syakir Sula adalah sebagai berikut.⁴⁸

a. *Tauhid* (ketakwaan)

Tauhid merupakan prinsip asuransi syariah. Karena pada hakekatnya setiap muslim harus melandasi dirinya dengan *tauhid* untuk menjalankan segala aktivitas kehidupannya, sebagaimana firman Allah,

أَنْ تَعْتَدُوا - وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya: *dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya (Al-maidah: 2)*⁴⁹

Seorang muslim ketika membeli dan menjual, menyewakan dan memperkerjakan, melakukan penukaran dengan yang lainnya dalam harta atau berbagai kemanfaatan, ia selalu tunduk kepada aturan Allah dalam muamalahnya. Allah meletakkan prinsip tauhid (ketakwaan) sebagai prinsip utama dalam

⁴⁸ Sula, *Asuransi* h.723-750

⁴⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta, 1971, (Al-Maa'idah,6 : 2), h.156-157

muamalah.oleh karena itu, segala aktivitas dalam muamalah harus senantiasa mengarahkan para pelakunya dalam rangka untuk meningkatkan ketakwaan kepada Allah. 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.
 - 4) Diharamkan mempertuhankan harta. Korupsi, kolusi, dan nepotisme adalah buah dari sikap manusia yang mempertuhankan harta dan jabatan.
- b. *Al-Adl* (sikap adil)

Prinsip selanjutnya adalah *Al-Adl* yang artinya adil, dan *Al-Adl* dalam (*asmaul Husna*) yang artinya Yang Maha Adil. Adil bisa di tempatkan di akad

asuransi dimana hak dan kewajiban antara agen dan nasabah harus adil.

Contoh, peserta asuransi harus memosisikan pada kondisi yang mewajibkannya untuk selalu membayar iuran uang santunan (premi) dalam jumlah tertentu kepada perusahaan asuransi dan mempunyai hak untuk mendapatkan sejumlah dana santunan jika terjadi peristiwa kerugian. Kedua, perusahaan asuransi yang berfungsi sebagai lembaga pengelola dana mempunyai kewajiban membayar klaim (dana santunan) kepada peserta. Disamping itu, keuntungan (*profit*) yang dihasilkan oleh perusahaan asuransi dari hasil investasi dana nasabah harus dibagi sesuai dengan akad yang disepakati sejak awal.

c. *Azd-zhulm* (kezaliman)

Yaitu prinsip ke balikan dari *Al-Adl* yang berarti kezaliman dengan demikian, islam sangat ketat dalam memberikan perhatian terhadap pelanggaran kezaliman, penegakan larangan terhadapnya karena akan di siksa keras di akhirat nanti

Pada praktik bisnis, mungkin dapat terjadi dalam 3 hal sebagai berikut:

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

d. *At-Ta'wun* (tolong-menolong)

Prinsip keempat menjadi landasan etika dalam mu'amalah secara islam adalah *ta'wun*. *Ta'wun* merupakan salah satu prinsip utama dalam interaksi mu'amalah bahkan, *ta'wun* dapat menjadi membangun pondasi dalam membangun sistem ekonomi yang kokoh, agar pihak yang kuat dapat membantu yang lemah, masyarakat yang kaya memperhatikan yang miskin.

Kerjasama atau tolong-menolong ini dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan, sehingga bisa hidup dengan damai sesama manusia,

e. *Al-Amanah* (kejujuran)

Prinsip *Al-amanah* atau kejujuran itu adalah kunci transaksi dalam pebisnis. *Al-manah* merupakan puncak moralitas iman dan karakteristik paling menonjol dari orang-orang beriman.

Prinsip *Al-manah* dalam organisasi dapat terwujud dalam nilai-nilai akuntabilitas (pertanggung jawaban) perusahaan melalui penyajian laporan keuangan tiap periode. Prinsip ini juga berlaku antara nasabah dengan agen asuransi yang saling bertransaksi supaya tidak memunculkan manipulasi kerugian yang menimpa dirinya.

f. *Ridha* (suka sama suka)

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

تَجَارَةٌ عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ؕ..... ا

Artinya :*Kerelaandiantara kamu sekalian....*(QS An-Nisa[4]: 29.⁵⁰

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

g. *Khitmah* (pelayanan)

Prinsip *khitmah*(pelayanan) dalam muamalah dapat di implemetasikan dalam dunia bisnis. Allah SWT memerintahkan kita untuk berlaku adil dan ramah dalam semua bentuk pergaulan sebagaimana di perintahkan untuk menghindari segala tindakan sekiranya akan menyulitkan orang lain. Demikian pula orang yang memberi hutang hendaknya memberikan tambahan waktu bagi yang berhutang jika ia tidak

⁵⁰QS An-Nisa“ [4]: 29

mampu mengembalikan hutangnya pada waktu yang ditentukan, dan bahkan mungkin utang tersebut dapat dibebaskan jika dia memang berada dalam kesulitan dan tidak mampu membayar.

h. *Tathfif* (Kecurangan)

Tathfif(kecurangan) dalam bahasa Arab artinya pelit. Secara istilah atau al-muthaffif adalah orang yang mengurangi bagian orang lain tatkala dia melakukan timbangan atau takaran untuk orang lain. Sebagai seorang muslim sudah menjadi kewajiban untuk berlaku adil (jujur) dalam bermuamalah. Yakni, menjauhkan diri dari kecurangan dalam menentukan timbangan, menentukan rate, menetapkan klaim pada asuransi, menaksir suatu barang, dan menentukan nisbah mudharabah pada bank. Kejujuran dan kebenaran sangat penting bagi pengusaha muslim untuk meningkatkan keuntungan dan mendorong meningkatkan kualitas produk dan pelayanan penjualan, khususnya bagi perusahaan asuransi Islam dalam penjualan polis.

5. Perbedaan asuransi Syariah dan asuransi Konvensional

terdapat beberapa perbedaan antara Asuransi Syariah dengan Asuransi Konvensional yang dijelaskan dalam table sebagai berikut⁵¹:

terdapat beberapa perbedaan antara Asuransi Syariah dengan Asuransi Konvensional yang dijelaskan dalam table sebagai berikut⁵²:

a. Konsep

1) Asuransi konvensional

Dalam asuransi konvensional dalam bisnis ini berdasarkan hukum yang berlaku bukan hukum agama. Perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atas klaim yang diajukan⁵³.

2) Asuransi syariah

Konsep bisnis asuransi syariah berdasarkan hukum Islam. Tujuannya semata-mata mendapatkan

⁵¹ Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) : Konsep system Operasional*, 2004, Gema Insani, Jakarta h 293

⁵² Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) : Konsep system Operasional*, 2004, Gema Insani, Jakarta h 293

⁵³ Syakir sula, *life general* h 293

ridho allah untuk keselamatan di dunia maupun akhirat. Sekumpulan orang yang saling membantu saling menjamin, dan bekerja sama dengan cara masing-masing mengeluarkan dana *tabarru*⁵⁴

b. Unsur gharar, maisir, riba

1) Asuransi konvensional

Masih terdapat unsur *gharar*, *maisir* dan *riba*⁵⁵. Unsur *gharar* merupakan keraguan atau penipuan yang dapat merugikan pihak orang lain. *Maisir* adalah memperoleh sesuatu dengan mudah tanpa harus berkerja.

2) Asuransi syariah

Harus bersih dari segala praktik *gharar*, *maisir*, dan *riba*.⁵⁶

c. Dewan pengawasan

1) Asuransi konvensional

Tidak memiliki dewan pengawas, pengawasnya adalah hukum yang berlaku di negara saja atau diawasi oleh UU⁵⁷.

2) Asuransi syariah

Adanya dewan pengawas, ketika menjalankan semua programnya asuransi syariah selalu diawasi

⁵⁴ *Ibid* h 293

⁵⁵ Syakir sula, *life general* h 293

⁵⁶ Syakir sula, *life general* h 293

⁵⁷ *Ibid* h 293

oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dan agar terbebas dari praktik-praktik yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.⁵⁸

d. Akad

1) Asuransi konvensional

Dalam konvensional akad dalam bisnis adalah jual beli (akad *mu'awadhah*, akad *idz'an*, akad *gharar*, dan akad *mulzim*).⁵⁹

2) Asuransi syariah

Akad asuransi syariah adalah *tabarru'* yang artinya hibah dan *mudharabah* yaitu bagi hasil antara perusahaan dan nasabah

e. Penanganan resiko

1) Asuransi konvensional

Transfer of Risk, dimana terjadi perpindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung. Atau pemindahan risiko dari nasabah asuransi kepada perusahaan asuransi.⁶⁰

⁵⁸ *Ibid* h 293

⁵⁹ Akad *mu'awadhah* akad yang berlaku atas dasar timbale balik seperti akad jual beli, akad *idz'an* akad yang menentukan syarat-syarat yang tidak dimiliki tertanggung akad *mulzim* akad yang mempunyai perjanjian yang wajib dilaksanakan

⁶⁰ Syakir sula, *life general* h 293

2) Asuransi syariah

Sharing of Risk, dimana terjadi proses saling menanggung risiko antara satu peserta dengan peserta lainnya.⁶¹

f. Pengelolaan dana

1) Asuransi konvensional

Tidak ada pemisahan dana antara dana peserta dengan dana perusahaan yang berakibat terjadinya dana hangus. Atau nasabah tidak dapat melanjutkan pembayaran premi dan mengundurkan diri tetap berakibat dana hangus.⁶²

2) Asuransi syariah

Tidak adanya sistem hangus. Dana nasabah dapat diambil kembali walau tidak sanggup meneruskan kontrak maupun mengundurkan diri. Dan terdapat pemisahan antara dana *tabarru'* dengan dana perusahaan.⁶³

g. Investasi

1) Asuransi konvensional

Bebas melakukan investasi dalam batas-batas ketentuan perundang-undangan, dan tidak dibatasi pada halal dan haramnya objek atau sistem investasi

⁶¹*ibid* h 293

⁶²*ibid* h 293

⁶³*ibid* h 293

yang digunakan. Investasi ini berdasarkan bunga yang berpotensi riba.⁶⁴

2) Asuransi syariah

Dapat melakukan investasi sesuai ketentuan perundang-undangan, sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah Islam, bebas dari riba dan tempat-tempat investasi yang terlarang.⁶⁵

h. Kepemilikan dana

1) Asuransi konvensional

Dana yang terkumpul dari premi tertanggung seluruhnya menjadi milik perusahaan. Perusahaan bebas menggunakan dan menginvestasikan kemana saja.⁶⁶

2) Asuransi syariah

Dana yang terkumpul dari peserta dalam bentuk iuran atau kontribusi, tetap merupakan milik peserta, entitas asuransi syariah hanya sebagai pemegang amanah dalam mengelola dana tersebut.⁶⁷

i. Sumber pembayaran klaim

1) Asuransi konvensional

⁶⁴ Syakir Sula (*Life General*)h 293

⁶⁵ *Ibid* h 293

⁶⁶ *Ibid* h 294

⁶⁷ *Ibid* h 294

Berasal dari rekening perusahaan, sebagai konsekuensi penanggung terhadap tertanggung.⁶⁸

2) Asuransi syariah

Sumbernya diperoleh dari rekening tabarru', dimana peserta saling menanggung. Jika salah satu peserta mendapat musibah, maka peserta lainnya ikut menanggung bersama risiko tersebut.⁶⁹

j. Keuntungan

1) Asuransi konvensional

Diperoleh dari, komisi reasuransi, dan hasil investasi seluruhnya adalah keuntungan perusahaan.⁷⁰

2) Asuransi syariah

Diperoleh dari, komisi reasuransi dan hasil investasi bukan seluruhnya menjadi milik perusahaan tetapi dilakukan bagi hasil dengan peserta.⁷¹

⁶⁸ *Ibid* h 294

⁶⁹ Syakir Sula (*Life General*)h 294h 294

⁷⁰ *Ibid* h 295

⁷¹ *Ibid* h 295

BAB III

GAMBARAN UMUM ASURANSI JIWA BUMIPUTERA SYARIAH SEMARANG

A. Profil Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah

1. Profil Bumiputera

AJB Bumiputera adalah perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia¹. Didirikan 103 tahun yang lalu untuk memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat Indonesia, AJB Bumiputera telah berkembang untuk mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat. Pendekatan modern, produk yang beragam, serta teknologi mutakhir yang ditawarkan didukung oleh nilai-nilai tradisional yang melandasi pendirian AJB Bumiputera 1912².

AJB Bumiputera telah merintis industri asuransi jiwa di Indonesia dan hingga saat ini tetap menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional terbesar di Indonesia. AJB Bumiputera adalah perusahaan asuransi mutual, dimiliki oleh pemegang polis Indonesia, dioperasikan untuk kepentingan pemegang polis Indonesia, dan dibangun

¹AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta 1, *Company Profile*

²*ibid*

berdasarkan tiga pilar *mutualisme*, *idealisme* dan *profesionalisme*³.

AJB Bumiputera menyadari pentingnya hubungan personal antara nasabah dan penasehat finansial mereka, serta menyediakan akses yang mudah untuk mendapatkan solusi khusus untuk memenuhi semua kebutuhan asuransi nasabah. AJB Bumiputera dimiliki oleh masyarakat Indonesia dari berbagai latar belakang dan kelompok umur, serta menyediakan berbagai produk dan layanan yang setara dengan produk asuransi terbaik dunia, namun tetap menjaga keuntungannya di Indonesia bagi para pemegang polisnya⁴. AJB Bumiputera adalah aset nasional pelopor asuransi di Indonesia.

2. Sejarah Bumiputera Semarang

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional pertama dan tertua di Indonesia. Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah oleh suatu perkumpulan guru-guru Hindia Belanda (PGHB) dengan nama *Onderlingen*

³*Ibid*

⁴AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta 1, *Company Profile*

Levensverzekering Maatschappij Persatoean Goeroe-goeroe

Hindia Belanda atau disingkat O.L.Mij. PGHB. Usaha asuransi jiwa tersebut dilahirkan empat tahun setelah berdirinya Boedi Oetomo, sebuah gerakan nasional yang merupakan sumber inspirasi para pelopor Bumiputera.

Dalam syariah Awal didirikan Asuransi Jiwa Bumiputera sebagai Unit Usaha Syariah (UUS) Januari tahun 2008. Dan tanggal 16 Januari 2017 berubah menjadi PT asuransi jiwa syariah bumiputera dengan berdiri sendiri sebagai perusahaan syariah.⁵

Berdirinya AJB Bumiputera didasarkan pada *Idealisme* para pendiri bukan untuk mencari keuntungan bagi dirinya, melainkan dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi para anggotanya dan dalam wawasan lebih luas berarti mewujudkan kesejahteraan masyarakat “bumi-putera”⁶.

Hal ini lebih memperjelas bahwa mutual bukan perkumpulan modal melainkan perkumpulan orang-orang. Keberadaan AJB Bumiputera sebagai usaha bersama atau *Mutual Company* telah dikukuhkan Pemerintah melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1250/

⁵ Wawancara Bapak Fauzi Anwar tanggal 20 Februari 2017

⁶ www.Bumiputera.com

KMK.013/ 1988 tanggal 20 Desember 1989, kemudian oleh Pemerintah Indonesia ditegaskan lagi dalam UU No 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yaitu pada Pasal 7 ayat (2) sub d, dan sekarang di Indonesia Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera ini adalah satu-satunya usaha asuransi jiwa yang berbentuk mutual. Sebagai perusahaan yang berbentuk mutual, kekuasaan tertinggi di AJB Bumiputera terletak ditangan anggotanya yang dalam hal ini adalah Para Pemegang Polis AJB Bumiputera itu sendiri. Kedudukan pemegang polis AJB Bumiputera selain sebagai pembeli jasa asuransi (klien) juga berarti pemilik perusahaan. Perwujudan kekuasaan anggota disalurkan melalui wakil-wakilnya pada lembaga tertinggi perusahaan yakni : Badan Perwakilan Anggota (BPA). Adapun susunan selengkapnya mengenai sistem organisasi yang ada di AJB Bumiputera adalah sebagai berikut⁷ :

Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera berkantor pusat di Jakarta, yang menjadi anggota Bumiputera hanya pemegang polis Warga Negara Indonesia yang mempunyai kontrak asuransi jiwa dengan Bumiputera dan keanggotaan dinyatakan dalam polis. Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera

⁷*Ibid*

mempunyai program-program asuransi jiwa yang dipasarkan, yang telah disesuaikan dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. 1250/ KMK/031/ 1998 tanggal 20 Desember 1988.

B. Visi, Misi dan Tujuan Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah

Pada dasarnya, pendirian sebuah organisasi bertujuan untuk merealisasikan visi. Visi merupakan wawasan luas ke masa depan dari manajemen dan merupakan kondisi ideal yang hendak dicapai oleh perusahaan di masa yang akan datang. Sedangkan misi merupakan implementasi lebih lanjut dari visi⁸.

1) Visi

Menjadikan AJB Bumiputera sebagai perusahaan Asuransi Jiwa Nasional yang kuat, modern dan menguntungkan

Didukung oleh sumber daya manusia (SDM) professional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealisme

2) Misi

a. AJB Bumiputera senantiasa mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan kesejahteraan, dalam rangka

⁸M. Fuad, et al., Pengantar Bisnis, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, h. 7

peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis

- b. AJB Bumiputera menyediakan pelayanan dan produk jasa asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia
 - c. AJB Bumiputera mendorong terciptanya iklim kerja yang motivasif dan inovatif untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien
- 3) Tujuan

Tujuan asuransi Bumiputera adalah membantu tabungan sekaligus melindungi dari keadaan pasar yang selalu berubah⁹

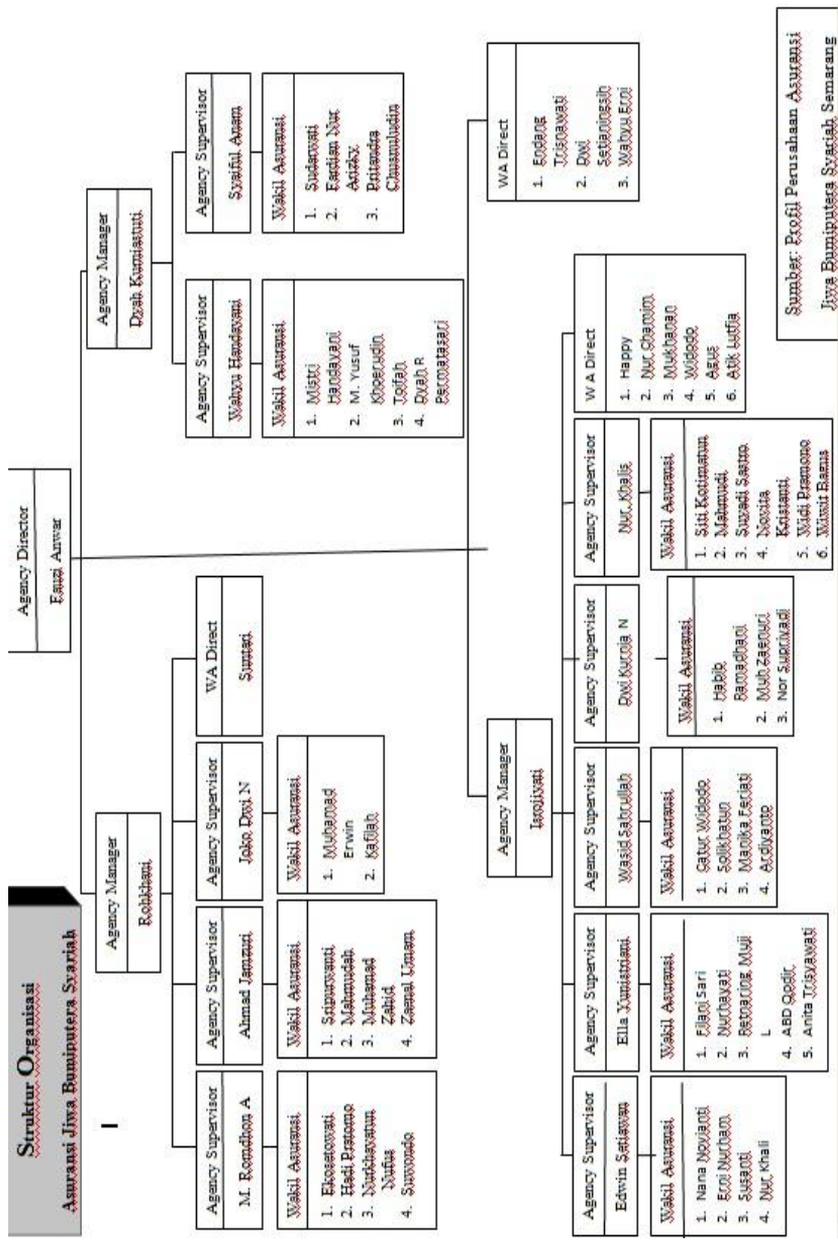
a. Info Bumiputera

Asuransi memberikan rasa aman karena mengetahui bahwa dan orang tercinta memiliki perlindungan setiap saat

b. Info asuransi

Karena asuransi akan selalu menjamin ketenangan dan kenyamanan dalam bekerja.

⁹ Hasil wawancara dengan pak Fauzi Anwar (manajemen Asuransi Jiwa Bumiputera)



Tugas dan wewenang jabatan di AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah adalah:

a) *Kepala Cabang/ Agency Director*

Kepala Cabang adalah seorang pejabat yang karena tugas dan tanggungjawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk memimpin sebuah organisasi Kantor Cabang. Kepala Cabang berperan dalam melaksanakan pengembangan organisasi keagenan, kegiatan operasional produksi, operasional konservasi, operasional pengelolaan dana, kegiatan administrasi keuangan, kehumasan dan pelayanan kepada pemegang polis, serta melaksanakan pengendalian dan evaluasi atau pelaksanaannya.

b) *Agency Manajer*

Adalah manajer keagenan seorang yang bertugas memimpin keagenan di perusahaan asuransi. Manajer ini adalah yang dihubungkan dengan produksi dan seluruh agennya manajer bertanggung jawab merekrut dan melatih agen.

c) *Agency Supervisor (Agen Koordinator)*

Supervisor adalah agen yang mempunyai kewajiban pokok melakukan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap agen produksi atau agen debit yang berada dibawah koordinasinya.

d) Agen

Agen terdiri dari dua, yaitu: pertama, Agen Produksi adalah agen yang mempunyai kewajiban melakukan kegiatan penutupan produksi baru asuransi jiwa sesuai dengan segmen pasarnya. Kedua, Agen Debit adalah agen yang mengelola portofolio polis pada suatu wilayah debit dengan kewajiban pokok melakukan kegiatan pengutipan premi dan pelayanan terhadap pemegang polis dan wilayah debit, dibawah pengawasan dan koordinasi agen koordinator atau Kepala Unit Operasional.

C. Falsafah Dasar AJB Bumiputera Syariah

a. Idealisme

AJB Bumiputera bukan berdiri semata-mata untuk mencari keuntungan, melainkan sebagai alat finansial yang lahir dari komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia melalui bisnis asuransi jiwa¹⁰.

b. Mutualisme

Sebagai dasar manajemen Perusahaan, nilai sosial *mutualisme* dimanifestasikan melalui kerjasama, kemitraan, dan sinergi antara pemegang polis dan sesama pemegang polis, antara Perusahaan dan pemegang polis,

¹⁰www.Bumiputera.com Di browsing pada tanggal 2 februari 2017

antara karyawan dan sesama karyawan dalam perusahaan, dan antara karyawan dengan manajemen dalam perusahaan¹¹.

c. *Profesionalisme*

Keunggulan dan kompetensi sumber daya manusia, yang dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan dari waktu ke waktu, menjadikan Perusahaan memiliki sumber daya manusia yang dapat mempertahankan kelangsungan hidup, pengembangan organisasi dan pertumbuhan bisnis¹².

D. Permodalan Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah

AJB Bumiputera memulai usaha dengan modal awal nol sen. Dengan demikian, perusahaan asuransi ini berbentuk *onderling* atau *mutual* (usaha bersama), karena perusahaan dapat didirikan tanpa harus menyediakan modal lebih dahulu. Uang yang diterima perusahaan untuk pertama kalinya berasal dari kelima peserta kongres PGHB yang menjadi O.L Mij.PGHB. Syarat utamanya adalah bahwa ganti rugi tidak akan diberikan kepada ahli waris pemegang polis yang meninggal sebelum polisnya berjalan selama tiga tahun penuh. Perusahaan ini hanya mengutamakan pembayaran premi sebagai modal kerjanya

¹¹*ibid*

¹²*ibid*

dan tidak mendapatkan honorarium bagi pengurusnya, sehingga mereka bekerja dengan sukarela¹³.

E. Produk-produk AJB Bumiputera Syariah

Adapun produk-produk AJB Bumiputera Syariah Semarang di antaranya adalah;

a. Mitra Iqra Plus

Membiayai perlindungan dan pendidikan anak, dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, baik dalam keadaan kedua orang tua masih hidup atau telah meninggal dunia, berdasarkan Syariah. Mitra Iqra Plus AJB Bumiputera merupakan program asuransi dalam mata uang rupiah didasarkan ada Syariah dan dirancang untuk memberikan perlindungan dan membiayai pendidikan bagi anak-anak hingga akhir pendidikan mereka¹⁴.

Setiap orang tua menginginkan agar anak mereka memiliki awal yang terbaik dalam hidup mereka, dengan mendapatkan pendidikan yang baik, dan mencemaskan hal yang mungkin terjadi kepada mereka jika tidak dapat memenuhi biaya yang terus meningkat untuk pendidikan sekolah dan perguruan tinggi, atau jika mereka meninggal dunia anak-anak mereka tanpa perlindungan dan tidak mampu menyelesaikan pendidikan mereka¹⁵.

¹³ www.Bumiputera.com

¹⁴ www.Bumiputera.com

¹⁵ *Ibid*

Produk ini dinamakan Mitra Iqra' plus memiliki arti bahwa agar anak-anak yang diambilkan program pendidikan lewat Bumiputera Syariah benar-benar dapat dipastikan persiapan biaya pendidikannya dan kelak bisa mengikuti sifa-sifat dan ketauladanan Nabi besar Muhammad Saw.

Ciri-ciri spesifik dan manfaat Mitra Iqra' plus sebagai berikut:

- a. Produk Mitra Iqra' Plus merupakan gabungan antara unsur tabungan dan unsur tolong menolong (*taawun*).
- b. Premi Mitra Iqra' Plus terdiri dari: iuran *tabarru'*, *ujrah* dan dana investasi.¹⁶
- c. Umur calon peserta dari produk Mitra Iqra' Plus minimal usia 15 tahun (dikenakan tabel premi *tabarru'* usia 20 tahun) dan umur saat mulai

¹⁶*Iuran Tabarru'* adalah bagian kontribusi yang dihibahkan oleh peserta dan akan dimasukkan ke dalam Dana Tabarru' untuk tujuan kerjasama tolong menolong dan saling menanggung di antara para pihak yang diasuransikan. *Ujrah* adalah bagian kontribusi yang dibayarkan oleh peserta kepada perusahaan yang digunakan untuk membiayai kegiatan operasional perusahaan dalam rangka pengelolaan asuransi jiwa syariah. Sedangkan *Dana Investasi* adalah bagian kontribusi yang merupakan dana tabungan peserata yang dikelola oleh perusahaan.

asuransi ditambah masa asuransi maksimal 65 tahun.

d. Usia peserta *non medical* maksimal 55 tahun dan dalam kondisi sehat

e. Cara bayar premi dibagi empat yaitu:

Triwulan minimal Rp

300.000,-

Semester minimal Rp

600.000,-

Tahunan minimal Rp

1.200.000,-

Sekaligus minimal Manfaat

Awal

sebesar Rp 7.200.000,-

f. Masa pembayaran premi minimal 3 tahun dan maksimal 17 tahun.

g. Perhitungan kontribusi sebagai berikut:

1. Dana Investasi sama dengan Total Kontribusi dikurangi Iuran Tabarru' dikurangi Ujrah

2. Iuran Tabarru' ditentukan oleh usia pihak yang diasuransikan dan masa asuransi

3. Ujrah ditentukan sebagai berikut:

Tahun pertama = $2,81\% \times n \times G + 5,30\% \times G$ (max $40\% \times G$)

Tahun kedua = $1,00\% \times n \times G + 6,84\% \times G$ (max $19\% \times G$)

Tahun ketiga, dst = $9,34\% \times G$

Keterangan:

n = Masa pembayaran kontribusi

G = Kontribusi sesuai cara bayar

- h. Nisbah bagi hasil investasi Dana *Tabarru'* dan Dana Investasi:

Untuk peserta (*shohibul mal*) sebesar 70%

Untuk pengelola (*mudharib*) sebesar 30%

- i. Penerimaan dana tahapan pendidikan syariah

Tabel 1. Dana Tahapan Pendidikan

Syariah

Usia Anak (tahun)	Dana Tahapan Pendidikan di bayarkan pada saat usia anak							
	6	12	15	18	19	20	21	22
1-3	10% MA	15% MA	20% MA	30% MA	25% SNT	33% SNT	50% SNT	100% SNT
4-9		15% MA	20% MA	30% MA	25% SNT	33% SNT	50% SNT	100% SNT

10-12			20% MA	30% MA	25% SNT	33% SNT	50% SNT	100% SNT
13-15				30% MA	25% SNT	33% SNT	50% SNT	100% SNT

Sumber: Data Primer

Keterangan:

Manfaat Awal (MA) adalah sejumlah dana yang digunakan sebagai dasar perhitungan untuk menentukan Manfaat Asuransi.

Perhitungannya:

Manfaat Awal = Masa Asuransi x Kontribusi

Tahunan

Sisa Nilai Tunai (SNT) atau Nilai Tunai adalah jumlah Dana Investasi ditambah dengan bagian keuntungan atas Hasil Investasi (*mudharabah*).

1) Peserta panjang umur sampai berakhirnya akad diberikan tahapan:

SD usia 6 tahun, menerima tahapan

10% x MA

SLTP usia 12 tahun, menerima tahapan

15% x MA

SLTA usia 15 tahun, menerima tahapan

20% x MA

PT.1 usia 18 tahun, menerima tahapan

30% x MA

PT.2 usia 19 tahun, menerima tahapan

25% x SNT

PT.3 usia 20 tahun, menerima tahapan

33% x SNT

PT.4 usia 21 tahun, menerima tahapan

50% x SNT

PT.5 usia 22 tahun, menerima tahapan

100% x SNT

Mulai usia 19-22 tahun, kewajiban membayar premi berhenti

- 2) Apabila peserta meninggal dunia sebelum akad asuransi berakhir, diterimakan santunan yang terdiri dari:

a) Santunan yang meliputi:

(1) Santunan kebajikan sebesar Manfaat Awal (MA)

(2) Nilai Tunai yang terdiri dari saldo dana investasi yang telah disetor dan Bagi Hasil (*mudharabah*) atas hasil investasi Dana Investasi

- b) Kewajiban membayar kontribusi dari peserta dihentikan

Dana Tahapan Pendidikan tetap diberikan kepada ahli waris.

b. Mitra Mabru Plus

Mempersiapkan dana untuk menunaikan ibadah haji, melalui perpaduan perlindungan asuransi dan tabungan, sesuai dengan prinsip syariah.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ط وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ط وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: *Mengerjakan Haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke baitullah, barangsiapa mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.*
(QS. ‘Ali Imran; 97)¹⁷

Jutaan orang bermimpi untuk mengunjungi Baitullah (Ka’bah) menunaikan ibadah haji ke Mekkah dan menjalankan rukun islam yang

¹⁷Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, Jakarta, 1971, (Ali-Imron,3 : 97), h,,, 92

kelima namun biaya perjalanan dan tanggung jawab kita terhadap keluarga membuat impian kita, tetaplah menjadi impian¹⁸.

Mitra Mabru Plus membantu mewujudkan impian tersebut. Mitra Mabru Plus tidak hanya membantu anda menysishkan dana tabungan haji secara teratur, tetapi juga menyediakan dana bagi hasil *Mudharabah* dan asuransi perlindungan, sehingga mraiemungkinkan bagi anda menunaikan ibadah haji dengan tenang tanpa mencemaskan keluarga di rumah, dan semuanya sesuai dengan Syariah¹⁹.

Adapun ciri-ciri dan manfaatnya adalah sebagai berikut:

- a) Produk Mitra Mabru Plus merupakan gabungan antara unsur tabungan dan unsur tolong menolong (*taawun*).
- b) Premi MabruIqra' Plus terdiri dari: Premi Tabungan, Premi Tabarru' dan Premi Biaya (*ujrah*).
- c) Produk asuransi ini dapat dipasarkan dengan tambahan Asuransi Kecelakaan Diri

¹⁸ www.Bumiputera.com

¹⁹ *Ibid*

- d) Jangka waktu akad asuransi Mitra Mabruur Plus yaitu, minimal 3 tahun dan maksimal 15 tahun.
- e) Umur calon peserta dari produk Mitra Mabruur Plus minimal usia 15 tahun (dikenakan tabel premi *tabarru'* usia 20 tahun)
- f) Usia Non Medical maksimal 55 tahun dan dalam kondisi sehat.
- g) Produk Mitra Mabruur Plus menggunakan akad : Akad *Tabarru'*, Akad *Wakalahbil 'Ujrah* dan Akad *Mudharabah*.²⁰
- h) Nisbah bagi hasil investasi Dana Tabarru' dan dana Investasi untuk Peserta sebesar 70% dan untuk Perusahaan 30%.

Manfaat Asuransi Produk Mitra Mabruur Plus sebagai berikut:

²⁰Kegunaan dari ketiga akad ini adalah: Akad Tabarru' digunakan saat peserta menghibahkan iuran Tabarru' kepada perusahaan untuk mengelola Dana Tabarru' Peserta. Akad *Wakalahbil 'Ujrah* digunakan saat peserta memberikan ujarah (*fee*) kepada perusahaan untuk mengelola Dana Tabarru' sesuai kuasa atau wewenang yang diberikan. Sedangkan Akad *Mudharabah* digunakan saat peserta memberikan kuasa kepada perusahaan untuk mengelola investasi Dana Tabarru' dan Dana Investasi sesuai kuasa atau wewenang yang diberikan, dengan prinsip bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

- a) Apabila Pihak Yang Diasuransikan hidup sampai akhir Masa Asuransi, maka peserta akan memperoleh Nilai Tunai yang terdiri dari:
- 1) Saldo Dana Investasi yang telah disetor
 - 2) Bagi Hasil (*mudharabah*) atas hasil investasi Dana Investasi
- b) Apabila Pihak Yang Diasuransikan meninggal dunia dalam Masa Asurani, maka Pihak Yang Ditunjuk (ahli waris) akan menerima:
- 1) Santunan Kebajikan sebesar Manfaat Awal
 - 2) Nilai Tunai, yang terdiri dari:
 - (a) Saldo Dana Investasi yang telah disetor
 - (b) Bagi Hasil (*mudharabah*) atas hasil investasi Dana InvestasiDana tersebut dapat digunakan ahli waris untuk menunaikan ibadah Haji ke Tanah Suci
- c) Apabila Peserta mengundurkan diri sebelum akhir Masa Asuransi, maka Peserta akan menerima Nilai Tunai yang terdiri dari:
- 1) Saldo Dana Investasi yang telah disetor

- 2) Bagi Hasil (*mudharabah*) atas hasil Investasi Dana Investasi
- d) Apabila Peserta mengambil sebagian Nilai Tunai untuk pendaftaran Ongkos Naik Haji (ONH) guna mendapatkan kursi di Depag, dengan syarat sebagai berikut:
- (1) Pengambilan Nilai Tunai sebagian, bila polis telah berjalan 2 tahun
 - (2) Pengambilan maksimal $50\% \times$ Nilai Tunai
 - (3) Pengambilan sebagian Nilai Tunai, maksimal dapat dilakukan 3 kali selama asuransi berjalan
 - (4) Pengambilan sebagian Nilai Tunai hanya dapat dilakukan pada Kantor Debit penagihan polis yang bersangkutan

Bila pengambilan sebagian Nilai Tunai dilakukan diluar kantor tagih, harus dimintakan mutasi ke kantor tagih yang lama.

c. Mitra Amanah

Sebuah amanah adalah wajib hukumnya dijaga dan ditunaikan sebaik-baiknya kemudian dipertanggungjawabkan kepada tuhan. Menjalankan amanah tidak bias dipandang sebelah mata.

Bagaimana tidak, sebagai kepala keluarga atau diri sendiri, anda berusaha keras untuk mewujudkan hidup sejahtera dan masa depan cerah.

Mitra amanah , solusi perencanaan keuangan yang bijak dan tepat untuk membantu anda dan keluarga dalam menjaga dan menunaikan ibadah.mitra amanah adalah Program Asuransi Jiwa Syariah, memberikan berbagai manfaat seperti perlindungan jiwa dan manfaat hasil investasi yang kompetitif²¹

Selain itu manfaat tambahan *rider* dengan pilihan seperti santunan meninggal dunia akibat kecelakaan, pengganti biaya harian rawat inap rumah sakit,santunan bebas kontribusi akibat penyakit kritis dan cacat tetap total akibat penyakit ataupun kecelakaan. Tunaikan amanah anda dengan Mitra Amanah. Anda dan keluarga anda terjamin, nyaman, dan tenang dalam menjalani kehidupan yang terencana dengan sebaik-baiknya²².

Adapun ciri-ciri dan manfaatnya adalah sebagai berikut;

- a) Bila Pihak yang diasuransikan (PYD) meninggal dunia dalam masa asuransi, maka ahli waris akan menerima 100% Manfaat Awal

²¹ www.Bumiputera.com

²² *ibid*

(berlaku ketentuan masa observasi) ditambah saldo dana investasi dan selanjutnya asuransi berakhir

- b) Apabila PYD hidup sampai akhir masa kontrak asuransi atau mengundurkan diri sebelum masa asuransi berakhir maka PYD menerima manfaat sebesar saldo dana investasi
- c) Setelah masa asuransi berjalan 2 tahun, PYD dapat mengambil sebagian dana investasi
- d) Apabila PYD di rawatinap rumah sakit, baik karena penyakit atau kecelakaan atas anjuran dokter maka akan mendapatkan jaminan santunan harian, maksimal sebesar Rp. 1.000.000,00/harridan maksimal selama 120 hari/tahun
- e) Kontribusi di bagi menjadi 4

Bulanan	minimal	Rp 200.000
Triwulan	minimal	Rp 500.000,-
Semester	minimal	Rp 1.000.000,-
Tahunan	minimal	Rp 2.000.000,-

F. Layanan asuransi jiwa Bumiputera syariah

Dalam manajemen layanan mitra mabrur plus mempunyai beberapa pengoperasian yaitu layanan internal dan eksternal. Layanan internal terbagi menjadi 3 bagian yaitu

tepat sasaran, pengendalian dan pengawasan dan layanan kepada nasabah.²³

a. Tepat sasaran

Tepat sasaran merupakan penjabaran dari tujuan, yaitu apa yang dicapai atau di hasilkan oleh asuransi atau perusahaandalam jangka waktu tertentu. Pada kantor di AJB syariah tepat sasaran ketika dimulainya manajer dan para karyawan pada jam 08.00 pagi. Dalam rapat tersebut direktur akan menanyakan kepada agen/karyawan untuk menetapkan siapa sasaran yang mau menjadi mitra bumiputera. Sasaran biasanya menuju ke saudara, tetangga, teman, dan orang terdekatnya. Ketika semua sudah tertulis dalam suatu lembaran di kertas selanjutnya adalah menuju ke tempat yang di tuju. Yang dimulai dari awal nama yang sudah tertulis dari lembaran tersebut. Setelah sampai ke tempat tujuan sasaran, maka agen akan menyiapkan bekal dari AJB bumiputera yang sudah di terapkan. Yang pertama agen membicarakan produk yang ingin di investasikan. Setelah konsumen memilih produk tersebut selanjutnya adalh mengenai kontrak. Kontrak yang terbagi menjadi dua antara lain kontrak 5 tahun, dan kontrak 10 tahun. Dan investasinya sebagai berikut.

- 1) Mabru primer (deposito sekaligus) kontrak 5 tahun

²³ Hasil wawancara bapak fauzi anwar tanggal 20 februari 2017

No	Kontribusi	Premi/thn	Santunan Kebajikan	Jumlah nilai tunai
1	10.000.000	-	10.000.000	14.196.973
2	20.000.000	-	20.000.000	28.393.946
3	30.000.000	-	30.000.000	42.590.919
4	40.000.000	-	40.000.000	56.787.892
5	50.000.000	-	50.000.000	70.984.865
6	100.000.000	-	100.000.000	141.969.730
7	200.000.000	-	200.000.000	283.939.460
8	300.000.000	-	300.000.000	425.909.190
9	500.000.000	-	500.000.000	709.848.650
10	1.000.000.000	-	1.000.000.000	1.419.697.300

2) Mabur sekunder (investasi berjangka) kontrak 10 tahun

No	Kontribusi	Premi/thn	Santunan Kebajikan	Jumlah nilai tunai
1	100,000	1.200.000	12.000.000	17.489.866
2	200,000	2.400.000	24.000.000	34.979.732
3	300,000	3.600.000	36.000.000	52.469.598
4	400,000	4.800.000	48.000.000	69.959.464
5	500,000	6.000.000	60.000.000	87.449.330

6	600,000	7.200.000	72.000.000	104.939.196
7	700,000	8.400.000	84.000.000	122.429.063
8	800,000	9.600.000	96.000.000	139.918.928
9	900,000	10.800.000	108.000.000	157.408.794
10	1,000,000	12.000.000	120.000.000	174.898.660

3) mabrur sekunder asumsi 12%p.a kontrak 5 tahun

No	Kontribusi	Premi/thn	Santunan Kebajikan	Jumlah nilai tunai
1	150,000	1.800.000	9.000.000	10.022.891
2	200,000	2.400.000	12.000.000	13.363.855
3	300,000	3.600.000	18.000.000	20.045.782
4	400,000	4.800.000	24.000.000	26.727.710
5	500,000	6.000.000	30.000.000	33.409.637
6	600,000	7.200.000	36.000.000	40.091.564
7	700,000	8.400.000	42.000.000	46.773.491
8	800,000	9.600.000	48.000.000	53.455.420
9	900,000	10.800.000	54.000.000	60.137.346
10	1,000,000	12.000.000	60.000.001	74.668.192

Setelah agen menerangkan apa yang ilmu yang di terapkan dari AJB Bumiputera syariah, selanjutnya adalah menunggu jawaban dari nasabah.

Ini adalah hasil dari tiap bulan agen yang mencari nasabah pada tahun 2014

NO	BULAN	ANGGARAN					
		ORG	SP	PP	PLTP	PL	INCOME
1	Januari	100	61	136.943	39.692	182.860	359.495
2	Februari	100	61	136.943	39.692	182.860	359.495
3	Maret	100	61	136.943	39.692	182.860	359.495
4	April	100	61	136.943	39.692	182.860	359.495
5	Mei	100	61	136.943	39.692	182.860	359.495
6	Juni	100	61	136.943	39.692	182.860	359.495
7	Juli	100	61	136.943	39.692	182.860	359.495
8	Agustus	100	61	136.943	39.692	182.860	359.495
9	Septembe r	100	61	136.943	39.692	182.860	359.495
10	Oktober	100	61	136.943	39.692	182.860	359.495
11	Novembe r	100	61	136.943	39.692	182.860	359.495

12	Desember	100	61	136.943	39.692	182.860	359.495
JUMLAH		120	73	1.643.3	476.304	2.194.32	4.313.94
		0	2	16		0	0
RATA-RATA		100	61	136.943	39.692	182.860	359.495

N O	BULAN	REALISASI					
		ORG	SP	PP	PLTP	PL	INCOME
1	Januari	34	23	56.300	41.650	185.265	283.215
2	Februari	34	24	21.300	22.200	171.876	215.376
3	Maret	34	31	44.100	25.300	140.571	209.971
4	April	34	43	61.800	27.724	184.359	273.883
5	Mei	34	41	63.300	29.850	186.824	279.974
6	Juni	34	27	17.850	37.550	153.096	208.496
7	Juli	34	19	40.828	41.450	141.961	224.239
8	Agustus	34	24	20.175	20.225	186.552	226.952
9	Septembe r	45	43	168.08 0	39.975	172.861	380.916
10	Oktober	45	43	137.70	40.299	194.018	372.017

				0			
11	November	45	24	57.000	31.300	169.326	257.626
12	Desember	45	18	60.100	29.750	114.384	204.234
JUMLAH		452	360	748.533	387.273	2.001.093	2.298.661
RATA-RATA		38	30	62.378	32.273	166.758	244.055

NO	BULAN	RATIO THD ANGGARAN					
		ORG	SP	PP	PLTP	PL	INCOME
1	Januari	34	37.7	41.11	104.93	101.32	78.78
2	Februari	34	39.34	15.55	55.93	93.99	59.91
3	Maret	34	50.82	32.20	63.74	76.87	58.41
4	April	34	70.49	45.13	69.85	100.82	76.19
5	Mei	34	67.21	46.22	75.20	102.17	77.88
6	Juni	34	44.26	13.03	94.60	83.72	0.07
7	Juli	34	31.15	29.81	104.4	77.63	62.38

					3		
8	Agustus	34	39.34	14.73	50.95	102.0	63.13
9	September	45	70.49	122.7	100.7	2	105.96
				4	1	94.53	
10	Oktober	45	70.49	100.5	101.5	106.1	103.48
				5	3	0	
11	November	45	39.34	41.62	78.86	92.60	71.66
12	Desember	45	29.51	43.89	74.95	62.55	56.81
JUMLAH		37.67	49.18	45.55	81.31	91.19	67.89
RATA-RATA		37.67	49.18	45.55	81.31	91.19	67.89

b. Pengendalian dan pengawasan

Pengendalian dan pengawasan adalah peran yang bertanggung jawab untuk mengambil tindakan perbaikan organisasi di hadapan pada gangguan penting yang tidak di harapkan. Dalam AJB bumiputera syariah peran ini sangat penting karena tiap jabatan pasti akan selalu mengawasi karyawan yang di bawah jabatannya. Misalkan direktur akan mengawasi manajer, dan manajer mengawasi supervisor dan seterusnya. Hal ini akan selalu di pantau

agar tidak mengalami sesuatu masalah yang di lakukan oleh karyawan.

c. Pelayanan kepada nasabah

Suatu kegiatan atau aktivitas yang berinteraksi kepada konsumen atau pelanggan dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan. Berawal karayawan akan berinteraksi dengan konsumen untuk memberikan produk-produk dari perusahaan. Karyawan akan membuat catatan terlebih dahulu dari program produk tersebut. Catatan ini akan mempermudah agen bisa memahami konsumen.

Manajemen eksternal yaitu dimana manajemen ini berada di luar lingkungan organisasi untuk menjual produk-produk kepada konsumen atau perusahaan-perusahaan yang berada di luar lingkungan.

Dalam AJB bumiputera Syariah layanan eksternal ini di bagi menjadi dua yaitu kunjungan wawancara dan berkerjasama dengan lembaga.²⁴

a. Kunjungan wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi Tanya dan jawab dengan bertatap muka dalam percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi. Pada AJB bumiputera syariah karyawan/agen akan mencari konsumen terlebih dahulu. Setelah semua tercatat nama

²⁴ Hasil wawancara bapak fauzi anwar tanggal 20 februari

konsumen maka agen/karyawan akan langsung berkunjung ke konsumen. Dan memberikan informasi tentang produk perusahaan tersebut.

b. Berkerjasama dengan lembaga

Bekerja sama dalam hal ini adalah bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan lain. Seperti biasa berbicara di hadapan dengan orang lain tetapi beda dengan yang ini, yang ini di hadapan orang banyak atau dihadapan dengan orang-orang penting. Biasanya direkturlah yang akan berbicara di hadapan orang banyak. Dan AJB bumiputera syariah akan mendatangi perusahaan-perusahaan untuk berkerja sama atau menjadi mitra seperti study banding atau kkl. AJB bumiputera syariah juga menerima belajar, berkarya atau bekerja bagi yang berminat. AJB bumiputera pun bagi pemula yang ingin berminat.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN MANAJEMEN LAYANAN ASURANSI JIWA BUMIPUTERA SYARIAH SEMARANG PADA PRODUK MITRA MABRUR

A. Analisis manajemen layanan internal

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penyusun lakukan melalui wawancara dan observasi secara langsung Cabang Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Kantor Cabang Syariah Semarang, dalam konteks manajemen dari perusahaan asuransi syariah yang telah memberikan layanan kepada nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dari perusahaan dan kinerja para agen pemasar dalam layanan produk-produknya. Data juga diperkuat hasil wawancara langsung yang dilakukan oleh penulis selama kurang lebih 3 hari di AJB bumiputera 1912 Kantor Cabang Syariah Semarang.

Dalam layanan internal ini terkait kegiatan sehari-hari yang mempengaruhi setiap program. Dalam kegiatan AJB bumiputera syariah kegiatannya tiap hari adalah jam 08.00 mereka berkumpul di ruang kantor yang berawal dengan doa, biasanya salah satu karyawan yang akan di tunjuk untuk memimpin doa dan di lanjutkan dengan motivasi dari direktor lalu melakukan kegiatan mencari konsumen yangia tuju. Maka dari itu program kegiatan dalam AJB bumiputera sudah diterapkan dan point plusnya adalah sebelum mereka

mengadakan rapat, mereka terlebih dahulu doa dan memberi motivasi.

Ada beberapa dalam layanan internal yaitu pemilik organisasi (*owners*), para pengelola organisasi (*board of managers or directors*), para staf, anggota atau para pekerja (*employees*), serta lingkungan fisik organisasi (*physicalwork environment*)

a. Pemilik organisasi

Pemilik organisasi akan memiliki tujuan yang hendak dicapai. Pada AJB bimputera syariah juga memiliki tujuan yaitu menjadi bagian mitra bumiputera. Setiap hari mereka melakukan rapat untuk mencari konsumen. Tiap-tiap agen akan mencatat target lima konsumen dalam rapat. Direktur akan memberi hadiah kepada karyawan pada akhir bulan, hal ini bertujuan agar agen/karyawan memiliki semangat mencari konsumen. Hal ini pencapaian mendapatkan tujuan tersebut sudah sama dengan teori. Karena direktor selalu memberikan hadiah pada mereka/karyawan agar tujuan yang di capainya.

b. Para pengelola organisasi

Sebagai pengelola organisasi dalam aktivitasnya sehari-hari berdasarkan tugasnya masing-masing dan dalam periode tertentu harus melaporkan setiap kegiatannya kepada pemilik perusahaannya. Dalam AJB bumiputera syariah ketika rapat mereka akan diberi kegiatan yang ia

tugasi. Di rektor akan bertanya 5W+1H ketika salah satu dari mereka mencatat sasaran konsumen. Di hari besoknya mereka akan melaporkan kegiatan yang ia catat. Direktur akan menanyakan siapa yang sasarannya telah di capai. Dan akan di beri bintang sampai akhir bulan. Dalam pengelola organisasi AJB sudah menyesuaikan penerapan tersebut. Setiap mengadakan rapat pasti akan ada laporan hasil sebelumnya. Dan laporan itu adalah aktivitas mereka dalam sehari yang akan di tulis oleh direktor untuk melihat perkembangan karyawannya.

c. Para anggota atau para pekerja

Para pekerja yang sehari-harinya bergelut dengan aktivitas operasional perusahaan dan menjalankan tugas-tugas keseharian, berdasarkan apa yang telah ditetapkan oleh tim manajemen perusahaan. Ketika agen/karyawan AJB bumiputera sudah mencatat sasaran konsumen, mereka langsung bergerak sesudah rapat selesai. Mereka langsung menuju target awal. Mereka juga membawa bekal (premi dan produk) untuk di berikan kepada konsumen. Mereka menyampaikan argumenya atau ilmu yang dimiliki kepada konsumen. Mereka memberikan produk dari mitra mabrur, mitra iqra dan seterusnya. Setelah konsumen sudah memahami produk dari mereka, selanjutnya mereka menuju step ke dua yaitu premi. Premi ini adalah tujuan akhir bagi mereka. Apakah

konsumen ikut bergabung atau tidaknya itu tergantung konsumen. Setelah selesai mereka akan menuju konsumen mereka selanjutnya yang ia catat ketika waktu rapat. Ketika semuanya konsumen selesai, besoknya mereka akan melaporkan kepada direktor. Dalam penerapan keseharian memang sudah sesuai tetapi masih ada yang kurang yaitu bagi pemula. Pemula hanya menerapkan ilmu dari AJB maksudnya pemula masih hanya sebatas teorinya yang di ajarkan oleh pembinanya belum lagi praktek. Dalam praktek itupun di lakukan sendiri tidak wakil atau teman yang sudah berpengalaman. dan juga pemula belum tau apakah itu orangnya jujur atau bukan makanya harus berdampingan dengan seorang yang berpengalaman.

B. Analisis manajemen layanan eksternal

Lingkungan eksternal dimana lingkungan ini bertahan menyesuaikan diri di lingkungan –lingkungan kegiatan operasional. AJB bumiputera syariah juga menyesuaikan lingkungan di luar kegiatan. Dimana AJB bumiputera menggunakan produk di perusahaan-perusahaan atau lewat seminar. Mereka selalu menyesuaikan dirinya melalui kepribadian diri ketika berhadapan dengan kalangan remaja dan orang tua, tata karma, sopan dan seterusnya. Layanan eksternal di bagi menjadi 3 yaitu pelanggan, pesaing, pemasok, dan parter strategis.

a. Pelanggan

Organisasi perlu memahami para pelanggan.karena setiap pelanggan memiliki karakteristiknya masing-masing.Di AJB bumiputera syariah pelanggan adalah raja.Di AJB bumiputera Syariah pelanggan tidak membedakan kalangan atas maupun kalangan bawah karena bagi mereka semua itu sama tergantung konsumen. Hanya yang di bedakan adalah manfaat awal dari sebuah produk. Apabila konsumen memilih a maka dia akan membayardan sterusnya. Di AJB tidak membedakan karakteristiknya dari agama, orang, muda, pria, mauun wanita.Dalam hal ini penerapanperlu adanya tambahan rasa tanggung jawab untuk para pekerja/agen karena ketika pelanggan sudah mencapai akhir batas konsumen tidak mendapatkan apa-apa, para pekerja/agen harus bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal mulaisampai akhir batas.

b. Pesaing

Organisasi bisnis lain yang menjalankan bisnis yang sama dengan organisasi yang kita jalankan. AJB bumiputera tentu banyak pesaing yaitu asuransi jiwa Manulife, prudential, axa mandirifinancial service dan lain-lain. Tetapi AJB bumiputera syariah akan selalu melangkah karena mempunyai kreativitas, inovasi dan motivasi. Kreativitas bumiputera adalah menciptakan

sesuatu hal yang baru. Sekarang ini bumiputera syariah membuat kartu nama. Kartu nama ini hanya membayar 50 ribu selama 1 bulan. Yang ke dua inovasi dimana kemajuannya mengikuti jaman. Ketiga adalah motivasi, dimana setiap orang mempunyai motivasi bumiputera pun juga mempunyai motivasi motivasi ini biasanya ketika sebelum rapat dimulai. Jadi ketiga tersebut penting bagi bumiputera untuk melangkah maju dari pesaing asuransi.

c. Partner strategi

Perusahaan lain yang menjalankan bisnis berbeda dengan perusahaan, tetapi secara bersama-sama bisa menjadi mitra dalam menjalankan bisnis yang saling menguntungkan kedua belah pihak. Dalam hal ini AJB bumiputera bekerja sama dengan perusahaan lainnya. AJB bumiputera mendatangi perusahaan-perusahaan dia datang untuk bekerja sama untuk menjadi mitra misalnya study banding dan ppl. Jadi AJB juga menerapkan teori ini karena keduanya menguntungkan. Yang ppl mendapatkan ilmu dari perusahaan dan praktek. Di salah satu sisi bumiputera juga mendapat untung karena pertama menyampaikan ilmu kepada orang-orang yang mau belajar dan yang ke dua dapat memperluas produk ke konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Manajemen Layanan Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah Semarang pada produk Mitra Mabru plus, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam manajemen layanan internal mempunyai berbagai aspek yaitu: pemilik organisasi (*owners*), para pengelola organisasi (*board of managers or directors*), para staf, anggota atau para pekerja (*employees*), serta lingkungan fisik organisasi (*physicalwork environment*). Dalam aspek internal mereka melakukan dengan baik. Dalam mencapai tujuan untuk mencari konsumen dan melaporkannya kepada atasan ketika rapat. Yang tidak sesuai dalam manajemen layanan adalah para anggota atau para pekerja karena dalam satu sisi seorang pemula hanya mendapatkan ilmunya tapi tidak prakteknya. Dalam ilmunya pemula bisa membuat strategi kepada konsumen tetapi dalam praktek cara melakukannya belum tentu benar tentang produk kepada konsumen. Dan juga pemula belum tahu sifat karakternya apakah dia bekerja dengan baik atau sebaliknya. Hal ini

sangat maklumi karena manusia belum tentu berbicara dengan benar atau buruknya ketika berbicara kepada orang lain. Namun perusahaan tetap akan menutupi kekurangan dari karyawan/ agen dengan memotivasi mereka setiap saat.

2. Dalam manajemen layanan eksternal dari aspek pelanggan, pesaing, pemasok, dan parter strategis. Aspek sangat baik dan bagus karena mereka selalu menyesuaikan diri dari lingkungan dari berbagai karakter orang, bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain bekerja sama dengan lembaga-lembaga. Ini dikarenakan mereka sudah memantapkan diri langsung di luar lingkungan. Hanya dalam aspek pelanggan perlu adanya tambahan rasa tanggung jawab dalam melayani konsumen. Pelanggan seperti tamu yaitu sama seperti raja. Jadi tiap para pekerja harus melayani para konsumen/pelanggan dari awal sampai akhir.

B. Saran-saran

Adapun saran-saran penulis terkait Manajemen Layanan Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah Semarang pada produk Mitra Mabur Plus adalah sebagai berikut:

1. Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah Semarang, senantiasa meningkatkan pelayanan terhadap produk asuransi. Ketika ada pemula yang resmi menjadi agen

hendaknya perlu pendamping terdahulu. Hal ini agar agen mendapatkan pengalaman dari lapangan.

2. Agar perusahaan mengawasi para pekerja yang melayani konsumen. Para pekerja/agen harus melayani dari awal sampai akhir batas masa berlakunya, di samping itu juga di perlukan adanya sumber daya manusia yang kuantitas dan kualitas. Hal ini akan menghindari terminimalisir dari penyelewengan
3. Hendaknya lebih sering sosialisasi atau berkomunikasi kepada atasan, hal ini dapat mengetahui dengan baik apa yang di lakukan oleh karyawan/agen.

C. Penutup

Segala puji syukur alhamdulillah rabbil 'alamin kepada Allah SWT. Tuhan yang patut kita sembah, pencipta alam semesta bahwadengan curahan taufik dan hidayah-Nya semata, penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangannya dan masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran serta tegur sapa dari berbagai pihak akan penyusun terima dengan lapang dada untuk kesempurnaan karya selanjutnya.

Akhirnya kepada Allah SWT semua penulis serahkan dengantengadahkan tangan serta doa harapan, semoga skripsi yang sederhana ini hendaknya bermanfaat bagi penulis dan pembaca yang budiman pada umumnya, dan jika terdapat kesalahan dalam pembahasan ini semoga Allah melimpahkan ampunan-Nya. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, Tommy. *Pengaruh hmanajemen syariah terhadap kinerja karyawan di Hotel Grasia Semarang*, skripsi (Skripsi, Semarang: perpustakaan Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang, 2012)
- Anshori, Abdul Ghofur. *AsuransiSyariah di Indoneisa (Regulasi dan Operasionalisasinya di dalam kerangka hokum positif di Indoneisa)*, Yogyakarta: UII Press, 2007
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. RinekaCipta, 2002
- Danim, Sudarwan. *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung : CV PustakaSetia, 2002
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta, 1971, (Al-Maa'idah,6 : 2)
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta, 1971, (Al-Quraisy ,30 : 4)
- Effendi, Usman .*Asas Manajemen*, Jakarta: PT RajagrafindoPersada, 2014
- Faizah, Auliyatul. *"Keunggulan Kompetitif Sistem Asuransi Prusyariah Dalam Perspektif Pemegang Polis (Studi Kasus Pada PT.Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang*

Kudus 1)” Skripsi, Semarang: Perpustakaan Fakultas Syaria’ah
IAIN Walisongo Semarang, 2013

M. Fuad, Pengantar Bisnis, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,
2003

Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN_MUI/X/2001 Tentang
Pedoman Umum Asuransi Syariah

Herujito, Yayat M. Dasar-dasar manajemen Jakarta: PT. Gramedia,
2006

[http://asuransime.com/apa-yang-membuat-asuransi-jiwa-syariah-
bumiputera-menarik/](http://asuransime.com/apa-yang-membuat-asuransi-jiwa-syariah-bumiputera-menarik/)

<https://id.wikipedia.org/wiki/Asuransi>

[http://asuransime.com/apa-yang-membuat-asuransi-jiwa-syariah-
bumiputera-menarik/](http://asuransime.com/apa-yang-membuat-asuransi-jiwa-syariah-bumiputera-menarik/)

J. Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung:
Remaja Rosdakarya, 2002

Kusuma, Maulana Adi. “*Aplikasi Sistem Manajemen Syariah serta
Dampaknya Terhadap Mina tNasabah Studi Kasus di
KJKS Mitra Amanah Sejahter*” (Skripsi, Semarang:
perpustakaan Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang,
2012)

- Rahayu,Agustin Dwi. *Penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap layanan rumah sakit islam Kendal dalam meningkatkan Customer Satisfaction*, Skripsi 2012
- Rohman, MohThoifur. *Apikasimanajemen Resiko dalam Pengelolaan Dana Takaful pendidikan*, skripsi 2012
- Saefullah,Ernie Tisnawati&Kurniawan. *Pengantar manajemen*, Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2005
- saifullah ,ErniTisnawati dan Kurniawan. *Pengantar Manajemen*, 2005, Kencana Prenadamedia group, Jakarta
- Sarwono, Jonathan *Analisis Data Penelitian Dengan Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset, 2006
- Subagyo, P. Joko.*Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1991
- Surachmad,Winarto *Pengantar Penelitian Ilmiah :Dasar, Metode dan Teknik*, Bandung: Arsito, 1980
- Syahata, Dr.Husain Husain. *Asuransi dalam perspektif syariah*, 2006.Dar An-nasyr II Al-jam'iat, Jakarta

Syahatah, Husain Husain. *Asuransi dalam Perspektif Syariah*, Jakarta: Amzah, 2006

Syakir Sula, Muhammad. *Asurransi Syariah (Life and General)* :*Konsep system Operasional*, 2004, GemaInsani, Jakarta

Winarsih, Ratminto & Atik Septi. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: PustakaPelajar, 2009, Cet. II

Wirnyaningsingdkk. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media, 2005.

www.Bumiputera.com

PEDOMAN WAWANCARA

1. Siapakah pemilik AJBP? Sejak kapan AJBP di dirikan?
2. Dimanakah tempat lokasi di bangun? Mengapa di dirikan lokasi di situ?
3. Sejarah berdirinya AJBP?
4. Kapan produk mitra mabrur plus mulai di terapkan?
5. Bagaimana perkembangan dari awal sampai sekarang pada produk ini?
6. Apa dan bagaimana visi, misi dan tujuan AJBP?
7. Bagaimana anda bisa bersaing dengan perusahaan lain?
8. Apa yang membedakan AJBP dengan asuransi lainnya?
9. Pendapat anda tentang pelayanan produk ini?
10. Jelaskan dan bagaimana cara mengoperasikan produk mitra mabrur plus
11. Berapa jumlah karyawan di AJBP?
12. Bagaimana jikalau nasabah berhenti atau mengundurkan diri di tengah-tengah pembayaran?
13. Apa yg dilakukan karyawan atau agen selain mencari nasabah?
14. Jelaskan jikalau nasabah meninggal dunia apabila nasabah masih di tengah-tengah pembayaran atau masih awal?
15. Pendapat anda kinerja karyawan disini?
16. Jelaskan pendapat anda apabila ada karyawan atau agen tidak masuk atau tidak melakukan apa-apa?
17. Kapan AJB syariah di bangun di Semarang?
18. Sejarah AJB di semarang

19. Nama-nama struktur organisasi yang sekarang
20. Bagaimana cara proses penjualan dalam eksternal kunjungan wawancara dan berkerjasama dengan lembaga

Daftar Riwayat Hidup

Nama Lengkap : AnasUlinuha
NIM : 112411095
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat /tanggal lahir : Semarang, 28 april 1992.
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Stasiun Jerakah RT 01 RW 03
Telepon / HP : **08978177605**
Email : Annasulinuha28@gmail.com.

PENDIDIKAN FORMAL

- MI Walisongo - Semarang, berijazah tahun 2005.
- MTs Al-khoriyyah - Semarang, berijazah tahun 2008.
- MA Al- khoiriyyah - Semarang, berijazah tahun 2011.

Semarang, 14 Juni 2017

ANAS ULINUHA

112411095