

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Asuransi Syariah

1. Pengertian Asuransi Syariah

Kata asuransi berasal dari bahasa Belanda *assurantie* yang dalam hukum Belanda disebut *Verzekering* yang artinya pertanggung. Dari peristilahan *assurantie* kemudian timbul istilah *assuradeur* bagi penanggung, dan *geassureerde* bagi tertanggung.¹ Sedangkan dalam bahasa Arab Asuransi disebut *at-ta'min*, penanggung disebut *mu'ammin*, sedangkan tertanggung disebut *mu'ammen lahu* atau *musta'min*.

Istilah *at-ta'min* diambil dari kata *amana* yang memiliki arti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut.² Istilah *At-ta'min* juga memiliki arti seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana telah disepakati atau untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang.³

Istilah lain asuransi syariah juga dikenal dengan nama *takaful*. Kata *Takaful* berasal dari *takafala-yatakafalu*, yang secara etimologis berarti menjamin atau saling menanggung. *Takaful* dalam pengertian muamalah ialah saling memikul resiko di antara sesama sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang lainnya.

¹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani Press, hlm. 26

² *Ibid.*, hlm. 28

³ *Ibid*

Saling pikul resiko ini dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana *tabarru*, dana ibadah, sumbangan, derma yang ditunjukkan untuk menanggung resiko.⁴

Menurut Mushtafa Ahmad Zarqa pengertian asuransi secara istilah adalah kejadian, adapun metodologi dan gambarannya dapat berbeda-beda, namun pada intinya asuransi adalah suatu cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari risiko (ancaman) bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya atau dalam aktivitas ekonominya. Ia berpendapat, bahwa sistem asuransi adalah sistem ta'awun dan tadhmun yang bertujuan untuk menutupi kerugian peristiwa-peristiwa atau musibah-musibah oleh sekelompok bertanggung kepada orang yang tertimpa musibah tersebut. Penggantian tersebut berasal dari premi mereka.⁵

Menurut Husain Hamid Hisan mengatakan asuransi adalah sikap ta'awun yang telah diatur dengan sistem yang sangat rapi, antara sejumlah besar manusia, semuanya telah siap mengantisipasi suatu peristiwa, jika sebagian mereka mengalami peristiwa tersebut, maka semuanya saling menolong dalam menghadapi peristiwa tersebut dengan sedikit pemberian (derma) yang diberikan oleh masing-masing peserta. Dengan pemberian (derma) tersebut mereka dapat menutupi kerugian-kerugian yang dialami oleh peserta yang tertimpa musibah. Dengan demikian asuransi adalah ta'awun yang terpuji, yaitu saling tolong menolong dalam berbuat

⁴ *Ibid*, hlm. 33

⁵ Widyarningsing dkk, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media, 2005, hlm. 222

kebajikan dan takwa. Dengan ta'awun mereka saling membantu antara sesama, dan mereka takut dengan bahaya (malapetaka) yang mengancam mereka.⁶

Sedangkan menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dalam fatwanya tentang pedoman umum asuransi syariah, memberi definisi tentang asuransi syariah. Menurutnya, asuransi syariah (*ta'min, takaful, tadhmun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang/ pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengambilan untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.⁷

Dari difinisi-difinisi di atas tampak bahwa asuransi syariah bersifat saling melindungi dan tolong-menolong yang disebut dengan "*ta'awun*". Yaitu, prinsip hidup saling melindungi dan saling menolong atas dasar ukhwah islamiah antara sesama anggota peserta asuransi syariah dalam menghadapi malapetaka (risiko).⁸

2. Dalil-Dalil Syar'i yang Mendasari Pendirian dan Praktik Asuransi Syariah

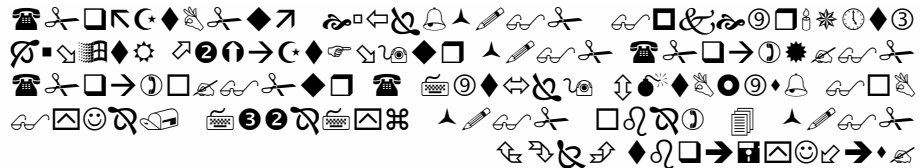
Sebagian kalangan Islam beranggapan bahwa asuransi sama dengan menentang qodlo dan qadar atau bertentangan dengan takdir. Pada dasarnya Islam mengakui bahwa kecelakaan, kemalangan dan kematian

⁶ Abdullah Amrin, *Meraih Berkah melalui Asuransi Syariah*, Jakarta: PT Ekex Media Komputindo, 2011, hlm. 39

⁷ Muhammad Syakir Sula, *op.cit*, hlm. 30

⁸ *Ibid*

merupakan takdir Allah. Hal ini tidak dapat ditolak. Hanya saja kita sebagai manusia juga diperintahkan untuk membuat perencanaan untuk menghadapi masa depan. Allah berfirman dalam surat Al Hasyr: 18.⁹



“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (al-Hasyr: 18)

Jelas sekali dalam ayat diatas Allah swt. dalam Al-Qur’an memerintahkan kepada hamba-Nya untuk senantiasa melakukan persiapan untuk menghadapi hari esok.

Selain itu, Allah SWT juga meminta perhatian kita yang sungguh-sungguh untuk tidak meninggalkan generasi (anak-anak) yang lemah baik akidah, intelektualitas, ekonomi maupun fisiknya. Allah berfirman dalam surat An-Nisa: 9.



“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah,

⁹ Ibid., hlm. 86

yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar.” (An-Nisa: 9)

Dalam Al Qur'an surat Yusuf: 46-49 Allah SWT juga mengajarkan kepada kita suatu pelajaran yang luar biasa berharga dalam peristiwa mimpi Raja Mesir yang kemudian ditafsirkan oleh Nabi Yusuf dengan sangat akurat, sebagai suatu perencanaan Negara dalam menghadapi krisis pangan tujuh tahun mendatang.¹⁰ Allah menggambarkan contoh usaha manusia membentuk sistem proteksi menghadapi kemungkinan yang buruk dimasa depan. Secara ringkas, ayat ini bercerita tentang pertanyaan raja mesir tentang mimpinya kepada Nabi Yusuf. Dimana raja Mesir bermimpi melihat tujuh ekor sapi betina yang gemuk dimakan oleh tujuh ekor sapi yang kurus, dan dia juga melihat tujuh tangkai gandum yang hijau berbuah serta tujuh tangkai yang merah mengering tidak berbuah. Nabi Yusuf dalam hal ini menjawab supaya kamu bertanam tujuh tahun dan dari hasilnya hendaklah disimpan sebagian. Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapi masa sulit tersebut, kecuali sedikit dari apa yang disimpan.

Sangat jelas dalam ayat-ayat diatas kita dianjurkan untuk berusaha menjaga kelangsungan kehidupan dengan memproteksi kemungkinan terjadinya kondisi yang buruk. Dan sangat jelas ayat-ayat

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 86

diatas menyatakan bahwa berasuransi tidak bertentangan dengan takdir, bahkan Allah menganjurkan adanya upaya-upaya menuju kepada perencanaan masa depan dengan sisitem proteksi yang dikenal dalam mekanisme asuransi.

3. Landasan Hukum Asuransi Syariah

Sumber hukum dari asuransi syariah adalah syariat islam, sedangkan sumber hukum dalam syariah Islam adalah Al-Quran, Sunnah atau kebiasaan rasul, ijma', fatwa sahabat, Qiyas, Ihtisan, 'Urf 'tradisi', dan *Mashalih Mursalah*. Al-Qur'an dan sunah atau kebiasaan Rasulullah merupakan sumber utama dari hukum islam. Oleh karena itu, dalam menetapkan prinsi-prinsip maupun praktik dan operasonal dari asuransi syariah, parameter yang senantiasa menjadi rujukan adalah syariah islam.¹¹

Selain itu dalam menjalankan usahanya, perusahaan asuransi dan reasuransi syariah juga menggunakan pedoman yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia yaitu berupa Fatwa DSN-MUI, diantaranya tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. Di samping itu pemerintah telah mengeluarkan perundang-undangan untuk mengatur pelaksanaan sistem asuransi syariah di Indonesia, yaitu:¹²

- a. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 426/KMK.06/2003 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 296-297

¹² Abdullah Amrin, *op.cit*, hlm. 37-38

- b. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 424/KMK.06/2003 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.
- c. Keputusan Direktur Jendral Lembaga Keuangan Nomor Kep.4499/LK/2000 tentang Jenis, Penilaian dan Pembatasan Investasi Perusahaan Asuransi Dan Perusahaan Reasuransi dengan Sistem Syariah.

4. Prinsip Dasar Asuransi Syariah

Prinsip dasar yang ada dalam asuransi syariah tidaklah jauh berbeda dengan prinsip dasar yang berlaku pada ekonomika islami secara komprehensif dan bersifat major. Hal ini disebabkan karena kajian asuransi syariah merupakan turunan (*minor*) dari konsep ekonomika islami. Biasanya literatur ekonomika islami selalu melakukan penurunan nilai pada tataran konsep perbankan dan asuransi. Begitu juga dengan asuransi, harus dibangun di atas fondasi dan prinsip dasar yang kuat serta kokoh.¹³ Dalam hal ini, para ulama dan ahli ekonomi Islam mengemukakan bahwa asuransi syariah atau asuransi *takaful* ditegakkan atas tiga prinsip utama, yaitu:¹⁴

a. Saling bertanggung jawab

Saling bertanggung jawab yang berarti para peserta asuransi *takaful* memiliki rasa tanggung jawab bersama untuk membantu dan menolong peserta lain yang mengalami musibah atau kerugian dengan

¹³ Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, Jakarta: Prenata Media. 2004, hlm. 125

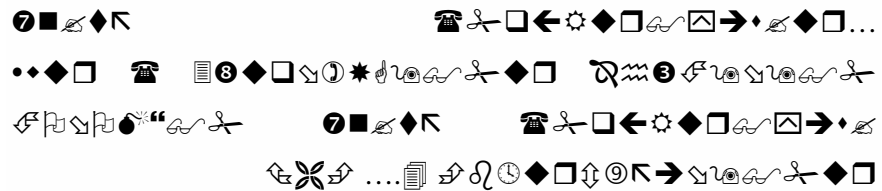
¹⁴ Abdullah Amrin, *op.cit*, hlm. 144-147

niat ikhlas, karena memikul tanggung jawab dengan niat ikhlas adalah ibadah. Hal ini dapat diperhatikan dari hadis Nabi saw., “*Setiap orang dari kamu adalah pemikul tanggung jawab dan setiap kamu bertanggung jawab terhadap orang-orang di bawah tanggung jawab kamu.*” (HR Bukhari dan Muslim)

Dari prinsip ini, maka asuransi *takaful* merealisasikan perintah Allah Swt., dalam Al-Quran dan Rasulullah saw., dalam al-Sunnah tentang kewajiban untuk tidak memerhatikan kepentingan diri sendiri semata tetapi juga mementingkan orang lain atau masyarakat.

b. Saling bekerja sama atau saling membantu

Saling bekerja sama yang berarti di antara peserta asuransi *takaful* yang satu dengan lainnya saling bekerja sama dan saling tolong-menolong dalam mengatasi kesulitan yang dialami karena sebab musibah yang diderita. Sebagaimana firman Allah dalam QS. al-Maidah ayat 2:



“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran...” (al-Ma’aidah:2)

Dengan prinsip ini maka asuransi *takaful* merealisasikan perintah Allah Swt., dalam AL-Quran dan Rasulullah saw., dalam al-Sunnah

tentang kewajiban hidup bersama dan saling tolong-menolong di antara sesama umat manusia.

c. Saling melindungi

Saling melindungi penderitaan satu sama lain, yang berarti bahwa para peserta asuransi *takaful* akan berperan sebagai pelindung bagi peserta lain yang mengalami gangguan keselamatan berupa musibah yang dideritanya. Sebagaimana Firman Allah dalam QS.

Quraisy ayat 4:



“(Allah) yang telah menyediakan makanan untuk menghilangkan bahaya kelaparan dan menyelamatkan atau mengamankan mereka dari mara bahaya ketakutan.” (QS. Quraisy: 4)

Dengan begitu maka asuransi *takaful* merealisasikan perintah Allah Swt., dalam Al-Quran dan Rasulullah saw., dalam al-Sunnah tentang kewajiban saling melindungi di antara sesama warga masyarakat.

5. Akad atau Perjanjian dalam Asuransi Syariah

Lafal akad berasal dari lafal Arab *al-aqd* yang berarti perikatan, perjanjian, dan pemufakatan *al-ittifaq*. Secara terminologi fiqih, akad didefinisikan dengan “*pertalian ijab (pernyataan melakukan ikatan) dan qabul (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat*”

yang berpengaruh pada obyek perikatan”.¹⁵ Asuransi sebagai satu bentuk kontrak modern tidak dapat terhindar dari akad yang membentuknya. Hal ini disebabkan karena dalam praktiknya, asuransi melibatkan dua orang yang terikat oleh perjanjian untuk saling melaksanakan kewajiban, yaitu antara peserta asuransi dengan perusahaan asuransi. Berkenaan dengan ini Allah SWT berfirman:¹⁶



“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu...”

(QS. al-maidah: 1)

Dalam asuransi syariah biasanya akad yang melandasinya berupa akad tijarah dan atau akad tabarru'. Dimana *Akad tijarah* yang dimaksud adalah semua bentuk akad yang dilakukan untuk tujuan komersial misalnya *mudharabah*, *wadiah* dan *wakalah*, dan sebagainya. Sedangkan, *akad tabarru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebaikan dan tolong-menolong, bukan semata untuk tujuan komersial.¹⁷

Doktor Jafril Khalil mengatakan dalam kaitan Fatwa DSN-MUI beberapa akad yang terdapat dalam asuransi syariah tidak hanya sebatas pada akad Tabarru dan Mudharabah, tetapi ada jenis akad tijarah lainnya seperti *Al-Musyarakah* (partnership), *Al-Wakalah* (pengangkatan wakil/agen), *Al Wadiah* (akad titipan), *Asy-syirkah* (berserikat), *Al-*

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 38

¹⁶ Hasan Ali, *op.cit.*, hlm. 136

¹⁷ Muhammad Syakir Sula, *op.cit.*, hlm. 301

Musahamah (kontribusi) dan yang lainnya yang diakui dan dibenarkan secara syar'i untuk digunakan dalam asuransi syariah.¹⁸

Dengan melandaskan diri pada prinsip takafuli, asuransi syariah (terutama untuk asuransi jiwa) menerapkan dua bentuk akad diawal penerimaan premi, yaitu akad tabungan investasi dan *akad kontribusi*. Untuk *akad tabungan investasi* berdasarkan prinsip *al-mudharabah* sedangkan *akad kontribusi* berdasarkan prinsip *hibah*. *Hibah* ini dilakukan secara berjamaah dan mengandung efek saling menanggung. Besarnya hibah 5% s/d 10% dari total premi dan selebih 95% s/d 90% akan masuk kedalam tabungan investasi peserta/ nasabah.¹⁹ Perusahaan asuransi syariah akan menempatkan dana tabungan dan kontribusi tadi pada proyek-proyek investasi yang halal dan menguntungkan.

Beberapa bentuk akad yang diterapkan dalam asuransi syariah selain akad Mudharabah, adalah bentuk akad sebagai berikut:²⁰

a. Akad Wakalah

Wakalah/wikalah berarti penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat, yang berarti bahwa wakalah adalah pelimpahan, pendelegasian wewenang atau kuasa dari pihak pertama kepada pihak kedua untuk melaksanakan sesuatu atas nama pihak pertama. Sistem pemasaran dengan menggunakan agen merupakan salah satu penerapan dari sistem Al-wakalah.

b. Akad Al-Wadiah

¹⁸ Abdullah Amrin, op.cit, hlm. 105

¹⁹ *Ibid*, hlm. 106

²⁰ *Ibid*, hlm. 106-109

Al-Wadi'ah diartikan sebagai meninggalkan atau meletakkan, yaitu meletakkan sesuatu pada orang lain untuk dipelihara/dijaga. Namun menurut istilah al-wadi'ah adalah memberikan kekuasaan kepada orang lain untuk menjaga hartanya/barangnya dengan secara terang-terangan atau isyarat yang semakna dengan itu.

c. Akad Musyarakah

Sistem Musyarakah/Syirkah adalah keikutsertaan dua orang atau lebih dalam suatu usaha tertentu dengan sejumlah modal yang telah ditetapkan berdasarkan perjanjian untuk bersama-sama menjalankan suatu dan pembagian keuntungan dan kerugian dalam bagian yang ditentukan.

B. Keunggulan Kompetitif

1. Pengertian Keunggulan Kompetitif

Keunggulan Kompetitif atau biasanya disebut dengan istilah keunggulan bersaing, menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong adalah keunggulan terhadap pesaing yang diperoleh dengan menawarkan nilai lebih besar kepada konsumen, dengan harga lebih rendah maupun dengan memberikan manfaat lebih besar karena harganya lebih tinggi.²¹

Menurut Keegan dan Green mengatakan bahwa keunggulan bersaing muncul bila terdapat sebuah kesesuaian antara kompetensi-

²¹ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Principles of Marketing 7e*, Terj. Alexander Sindoro, "Dasar-dasar Pemasaran", Jakarta: Prenhallindo, 1997, hlm. 256.

kompetensi khusus (*distinctive competencies*) dengan faktor-faktor kritis untuk sukses di dalam industrinya. Selanjutnya dikatakan bahwa setiap perbandingan yang superior antara kompetensi-kompetensi perusahaan dengan kebutuhan-kebutuhan para pelanggan akan menyebabkan perusahaan dapat mengungguli para pesaingnya.²²

Sedangkan menurut David Hunger dan Dan Thomas Wheelen yang menyatakan bahwa keunggulan bersaing merupakan kumpulan strategi untuk menentukan keunggulan suatu perusahaan dari persaingan diantara perusahaan lain.²³

Dari pengertian-pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa keunggulan kompetitif adalah keunggulan yang dimiliki oleh organisasi, dimana keunggulannya dipergunakan untuk berkompetisi dan bersaing dengan organisasi lainnya, untuk mendapatkan sesuatu. Contoh: perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang Perbankan, masing-masing berusaha bagaimana untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya dengan cara berkompetisi sesuai dengan keunggulan yang dimilikinya.

2. Jenis-jenis keunggulan kompetitif

Berdasarkan analisis kompetitif, M. Porter menyatakan bahwa walaupun suatu perusahaan memiliki banyak kekuatan dan kelemahan dalam berhadapan dengan para pesaing. Terdapat dua jenis dasar keunggulan kompetitif yang dapat dimiliki oleh suatu perusahaan yaitu

²² Jajat Kristanto, *Manajemen Pemasaran Internasional sebuah Pendekatan Strategi*, Jakarta: Erlangga, 2011 hlm. 112

²³ Skripsi oleh Swastati Estu Sari waras Tuti yang berjudul "*Strategi Keunggulan Bersaing BNI Syariah Kota Yogyakarta dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah*", Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2008, hlm. 16

biaya rendah dan diferensiasi yang sangat ditentukan oleh struktur industri. Keduanya dihasilkan dari kemampuan perusahaan dalam menanggulangi kekuatan dengan lebih baik dibandingkan pesaingnya. Untuk kepentingan inilah maka M. Porter kemudian menyarankan tiga strategi yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan yaitu strategi keunggulan biaya (*overall cost leadership*), diferensiasi (*differentiation*), dan fokus (*focus*) yang disebutnya sebagai strategi generik (*generic strategies*). Strategi fokus terdiri dari dua varian yaitu fokus biaya dan fokus diferensiasi.²⁴

a. Keunggulan biaya (*overall cost leadership*)

Keunggulan biaya merupakan strategi yang paling jelas dari ketiga strategi generik. Dengan konsep ini, perusahaan bersiap menjadi produsen berbiaya rendah di dalam industrinya. Sumber keunggulan biaya bervariasi dan bergantung pada struktur industri. Produsen berbiaya rendah harus menemukan dan mengeksploitasi semua sumber keunggulan biaya. Apabila perusahaan dapat mencapai dan mempertahankan keseluruhan keunggulan biaya, maka perusahaan akan menjadi perusahaan berkinerja tinggi di dalam industrinya asalkan perusahaan dapat menguasai harga pada rata-rata industri.

b. Diferensiasi (*differentiation*)

Dalam strategi diferensiasi, perusahaan berusaha menjadi unik dalam industrinya pada berbagai dimensi yang secara umum dihargai oleh pembeli. Cara melakukan diferensiasi berbeda untuk

²⁴ Yosefh Gita Mulana, *Strategi Generik Porter*, <http://agribisnis-blankintuitif.blogspot.com/2010/09/strategi-generik-porter.html> diakses pada tanggal 14 Mei 2013

setiap industri. Diferensiasi dapat didasarkan pada produk itu sendiri. Sistem penyerahan produk yang dipergunakan untuk menjualnya, pendekatan pemasaran, dan faktor lain. Perusahaan yang dapat mencapai dan mempertahankan diferensiasi akan menjadi perusahaan berkinerja tinggi dalam industrinya. Logika dari strategi diferensiasi mengharuskan perusahaan memilih atribut untuk mendiferensiasikan diri secara berbeda dengan atribut pesaingnya.

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong, cara spesifik yang dipakai perusahaan untuk mendiferensiasikan tawarannya dari tawaran pesaing, sebuah perusahaan atau tawaran perusahaan dapat mendiferensiasikan sepanjang lini, seperti:²⁵

1) Diferensiasi Produk

Sebuah perusahaan dapat mendiferensiasikan sebuah produk secara fisik, yaitu: perusahaan dapat menawarkan berbagai standard atau *berbagai sifat* pilihan yang tidak disediakan oleh pesaing. Perusahaan juga dapat membedakan produk mereka pada *kinerja. Model* dan rancangan dapat juga menjadi faktor diferensiasi yang penting. Cara yang sama, perusahaan juga dapat mendiferensiasikan produk mereka berdasarkan atribut, seperti: *konsistensi, keawetan, atau dapat diperbaiki.*

2) Diferensiasi Servis

²⁵ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *op.cit.*, hlm. 256-258

Sebagai tambahan dari membedakan produk secara fisik, perusahaan dapat juga membedakan servis yang menyertai produk. Beberapa perusahaan memperoleh keunggulan bersaing lewat *penyerahan* yang cepat, nyaman atau cermat. *Pemasangan* juga dapat membedakan sebuah perusahaan dari perusahaan lain. Lebih lanjut lagi perusahaan dapat membedakan diri lewat servis *perbaikan*.

3) Diferensiasi Personil

Perusahaan dapat meraih keunggulan yang sangat bersaing lewat mempekerjakan dan melatih orang yang lebih baik ketimbang yang bekerja diperusahaan pesaing. Diferensiasi personil mengharuskan perusahaan menyeleksi secara hati-hati orang yang akan berhubungan dengan pelanggan dan benar-benar melatih mereka.

4) Diferensiasi Citra

Bahkan ketika pesaing menawarkan bentuk yang serupa, pembeli mungkin menganggap berbeda berdasarkan pada citra perusahaan atau merek. Jadi, perusahaan berusaha untuk menegakkan citra yang membedakan mereka dari pesaing. Suatu citra perusahaan atau merek harus menyampaikan manfaat khusus dan pemosisian produk tersebut. Mengembangkan citra yang kuat dan berbeda menuntut kreativitas dan kerja keras. Sebuah

perusahaan tidak dapat menanamkan citra dalam benak masyarakat dalam sekejap hanya menggunakan beberapa iklan.

c. Fokus (*focus*)

Fokus berbeda dengan strategi lain karena menekan pilihan akan cakupan bersaing yang sempit dalam suatu industri. Dengan mengoptimalkan strategi untuk segmen pasar, penganut strategi fokus berusaha untuk mencapai keunggulan bersaing di dalam segmen sasaran walaupun tidak memiliki keunggulan bersaing secara keseluruhan. Strategi fokus memiliki dua varian, dalam fokus biaya, perusahaan mengusahakan keunggulan biaya dalam segmen sasarannya, sedangkan dalam fokus diferensiasi, perusahaan mengusahakan diferensiasi dalam segmen sasarannya. Apabila perusahaan dapat mencapai keunggulan biaya yang dapat dipertahankan (fokus biaya) atau diferensiasi (fokus diferensiasi) dalam segmennya dan segmen tersebut menarik secara struktural, maka penganut strategi fokus akan menjadi perusahaan yang berkinerja tinggi di dalam industrinya.

C. Pemegang Polis

Pemegang polis, adalah seseorang atau badan hukum yang memiliki polis. Ia bertanggung jawab dalam kelangsungan hidup polis. Perusahaan

asuransi sebagai penanggung akan selalu berhubungan dengan pemegang polis, baik dalam hal administrasi maupun pembayaran. Karena pemegang polis adalah pemilik polis, maka ia juga berhak penuh atas perubahan apapun yang ada dalam polis, termasuk merubah ahli waris.²⁶ Sedangkan pemegang polis menurut PT. Prudential Life Assurance adalah orang atau badan yang mengadakan perjanjian pertanggungan dengan PT. Prudential Life Assurance dan yang berhak mengajukan dan menerima pembayaran manfaat asuransi.²⁷

Pemegang polis dengan tertanggung bisa merupakan dua pihak yang berbeda dan bisa juga merupakan pihak yang sama. Dalam hal pemegang polis berbeda dengan tertanggung, ini artinya adalah bahwa pemegang polis mengasuransikan pihak lain; misalnya seorang ayah mengasuransikan anaknya. Dalam hal ini pemegang polisnya adalah ayahnya, dan tertanggungnya adalah anaknya. Dalam hal pemegang polis sama dengan tertanggung, ini berarti pemegang polis mengasuransikan dirinya sendiri.

²⁶ Dini Indah, *Istilah Umum dalam Proposal dan Polis Asuransi*, <http://keuangankeluarga.com/istilah-umum-dalam-proposal-dan-polis-asuransi.html> diakses pada tanggal 25 Juni 2013

²⁷ PT Prudential Life Assurance, *PRUfast start*, Jakarta: PT. Prudential Life Assurance, 2011), hlm. 168