

BAB III

GAMBARAN UMUM PT. ASURANSI TAKAFUL UMUM KANTOR PERWAKILAN PURWOKERTO DAN PENERAPAN SYARIAH MARKETING

A. Latar Belakang Berdirinya PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto

Menyusul berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada bulan Juli 1992, maka muncul pemikiran baru di kalangan ulama dan praktisi ekonomi syariah yang jumlahnya masih sedikit ketika itu, untuk membuat asuransi syariah. Karena operasional bank syariah tidak bisa lepas dari praktek asuransi, yang sudah barang tentu harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah pula.

Pada tanggal 27 Juli 1993, dibentuklah Tim TEPATI (Tim Pembentukan Takaful Indonesia) yang disponsori oleh Yayasan Abdi Bangsa (ICMI), Bank Muamalat Indonesia, PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, dan Departemen Keuangan RI (yang ketika itu diwakili oleh pejabat departemen keuangan Firdaus Djaelani dan Karnaen A.Perwataatmadja).

Tim TEPATI diketuai Rahmat Husen (mantan Direksi Tugu Pratama), dengan penasihat Dr. Tabrani Ismail (Yayasan Abdi Bangsa/ICMI). Tim TEPATI beranggotakan antara lain: Ghifari, Bonar Sinaga, Arif Thamrin (Tugu Mandiri), Syafi'i Antonio, Arif Mufti, Hanifah Husein (BMI), Agus Haryadi, Shakti Agustono, Agus Basuki, Amin Musa, Teguh Wibowo, Idris (Praktisi Asuransi), Amin Aziz, Jimly Assiddiqi, Husein (Yayasan Abdi

Bangsa/ICMI), dan banyak lagi nama-nama lain yang ikut berperan aktif ketika itu.

Tiga anggota tim inti TEPATI (Rahmat Husen, Firdaus Djaelani dan Aries Mufti) kemudian berangkat ke Malaysia untuk mempelajari operasional asuransi syariah yang sudah ada sejak tahun 1984 beroperasi di sana dan didukung penuh oleh pemerintah ketika itu. Kemudian disusul dengan lima orang tim teknis TEPATI (Agus Haryadi, Amin Musa, Shakti Agustono, Idris dan Teguh Wibowo) pada tanggal 7-10 September 1993.

Tim TEPATI memulai misi jihadnya di bidang *iqtishodiyah* “ekonomi” dengan modal 30 juta (masing-masing 10 juta dari ICMI, BMI dan Tugu Mandiri). Modal inilah, kata Rahmat Husen, yang digunakan untuk membiayai tim ke Malaysia, mengadakan seminar dan persiapan-persiapan lain yang bersifat teknis sebagaimana layaknya jika akan mendirikan sebuah perusahaan asuransi ke Departemen Keuangan.

Setelah melakukan berbagai persiapan, termasuk melakukan seminar nasional bulan Oktober 1993 di Hotel Indonesia dengan pembicara Purwanto Abdulcadir (Ketua Umum DAI), KH Ahmad Azhar Basyir, MA (Ulama), dan Mohd Fadzli Yusof (CEO Syarikat Takaful Malaysia), akhirnya pada tanggal 24 Februari 1994 berdirilah PT. Syarikat Takaful Indonesia sebagai Holding Company dengan Dirut Rahmat Husen.¹²³

Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) yang bergerak di bidang

¹²³ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (life and general): konsep dan sistem operasional*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004, h. 718-719

asuransi jiwa syariah dan PT. Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) yang bergerak di bidang asuransi umum syariah. Takaful Keluarga kemudian diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Sedangkan Takaful Umum diresmikan oleh Menristek/Ketua BPPT Prof. Dr. B.J. Habibie selaku ketua sekaligus pendiri ICMI dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995. Sejak saat itu, Takaful keluarga dan Takaful Umum berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia.¹²⁴

Kemudian, dengan seiring berjalannya waktu setelah sebelas tahun berdirinya Takaful Umum, dibuka kantor cabang Purwokerto. PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto berdiri sejak tahun 2006 mengikuti cabang bank syariah rekanan yang ada di Purwokerto. Karena pada saat itu masih ada kebijakan dari Asuransi Takaful Pusat yang menyatakan bahwa jika ada bank syariah rekanan yang berdiri, maka akan berdiri pula kantor perwakilan Asuransi Takaful Umum. Dan pada saat berdiri PT. Asuransi Takaful Umum Perwakilan Purwokerto masih belum ada pesaing dari perusahaan asuransi syariah. Namun sudah ada beberapa asuransi konvensional diantaranya : Jasindo, Simas, AEA, Bumi Putera, Allianz.¹²⁵

¹²⁴ Laporan Tahunan Asuransi Takaful Umum Tahun 2010, h. 3

¹²⁵ Wawancara dengan Kepala PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto (Budi Santoso, S.E.) Pada Hari Senin Tanggal 28 Januari 2013 Jam 11.30

B. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan

Purwokerto

Susunan Dewan PT. Syarikat Takaful Indonesia sebagai berikut:

Dewan Pengawas Syariah

Ketua : Prof. Dr. KH. Didin Hafidhuddin, MSc

Anggota : Dr. H.M. Syafi'i Antonio, Mec

Anggota : Prof. Madya Dr. Ahmad Shahbari Salamon

Anggota : Prof. Dr. Fathurrahman Djamil, MA

Dewan Komisaris & Direksi

Komisaris : Bachrum Mansyur Nasution, SE

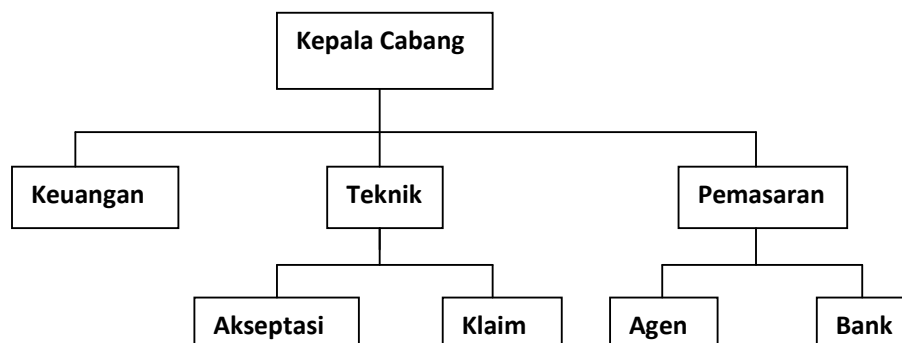
Komisaris Independen : Drs. Sanubari Satudju

Direktur Utama : Dadang Sukresna

Direktur Operasional : Ma'ad Santani, ACII, AAIK

Sedangkan Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto adalah sebagai berikut :

Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto



Kepala Cabang : Budi Santoso

Keuangan : Suwanto

Teknik(Akseptasi¹²⁶ dan Klaim¹²⁷) : Dipegang oleh Kepala Cabang Budi Santoso

Pemasaran(Agen) : Tri Waluyo, B. Poedji Astoeti, Erlie dan Tabah Sidik P.

Pemasaran(Bank) : Dipegang oleh Kepala Cabang Budi Santoso¹²⁸

C. Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto

Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto sesuai dengan Visi dan Misi PT. Syarikat Takaful Indonesia yaitu:

Visi PT. Syarikat Takaful Indonesia adalah menjadi grup asuransi terkemuka yang menawarkan jasa Takaful dan keuangan syariah yang komprehensif dengan jangkauan signifikan di seluruh Indonesia.

Misi PT. Syarikat Takaful Indonesia adalah PT. Syarikat Takaful Indonesia bertekad memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam perencanaan keuangan dan pengelolaan risiko bagi umat, dengan

¹²⁶ Akseptasi menurut Kepala PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto (Budi Santoso, S.E.) bertugas memverifikasi aplikasi-aplikasi yang masuk, bisa ditolak atau diterima

¹²⁷ Klaim menurut Kepala PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto (Budi Santoso, S.E.) bertugas menyeleksi pengajuan-pengajuan klaim yang masuk

¹²⁸ Data yang diperoleh dari PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto, pada Hari Senin Tanggal 28 Januari 2013 Jam 11.30

menawarkan jasa Takaful dan keuangan syariah yang dikelola secara profesional, adil, tulus dan amanah.¹²⁹

D. Produk-produk PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto

Produk-produk PT. Asuransi Takaful Umum Perwakilan Purwokerto di antaranya :

1. Takaful Harta Benda (*Takaful Property*)

Program Takaful yang memberikan perlindungan atas kerusakan atau kerugian pada harta benda akibat kebakaran, bencana alam, kerusuhan, atau kerusakan lainnya yang timbul dari suatu kejadian yang tiba-tiba serta kerugian sebagai akibat terganggunya usaha (*business interuption*) yang disebabkan kebakaran.

2. Takaful Aneka (*Takaful Miscellaneous*)

Program Takaful yang menggantikan kerugian atas berbagai macam risiko yang disebabkan oleh kecelakaan diri, kerusakan alat berat, pengangkutan uang, kebongkaran, serta tuntutan dari pihak ketiga.

3. Takaful Rekayasa (*Takaful Engineering*)

Program Takaful yang mengganti kerugian atas kehilangan atau kerusakan dalam sebuah proyek rekayasa (konstruksi dan/atau pemasangan), peralatan dan mesin akibat kejadian yang tiba-tiba dan tidak terduga

¹²⁹ Laporan Tahunan Asuransi Takaful Umum Tahun 2010, *op. cit.*, h. 2

sehingga menyebabkan kerugian kepada peserta (prinsipal, kontraktor, atau pemilik peralatan).

4. Takaful Kendaraan Bermotor (*Takaful Motor Vehicle*)

Program Takaful yang mengganti kerugian atas risiko kehilangan atau kerusakan atas kendaraan bermotor akibat tabrakan, tubrukan, terbalik, tergelincir, kecelakaan, kejahatan, pencurian, kebakaran, dan tuntutan pihak ketiga.

5. Takaful Pengangkutan (*Takaful Cargo*)

Program Takaful yang mengganti kerugian, kerusakan, atau kehilangan objek asuransi selama dalam pengangkutan dari tempat asal sampai ke tempat tujuan baik dengan alat angkut darat, laut atau udara.

6. Takaful Rangka Kapal (*Takaful Hull*)

Program Takaful yang mengganti kerugian atas risiko kehilangan atau kerusakan: rangka kapal dan atau mesinnya, *freight* (uang tambahan), *disbursement* selama dalam pengoperasian kapal tersebut.

7. Takaful Akhyar (*Takaful Akhyar*)

Program Takaful yang memberi perlindungan kepada para peserta atas risiko meninggal dunia dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK).¹³⁰

8. Takaful Baituna

Merupakan paket istimewa dari Takaful yang melindungi rumah dari risiko kebakaran yang dilengkapi dengan perangkat perlindungan ekstra untuk sekeluarga.¹³¹

¹³⁰ Laporan Tahunan Asuransi Takaful Umum Tahun 2010, *op. cit.*, h. 7

E. Penerapan *Syariah Marketing* di PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto

Penerapan *syariah marketing* di PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto sudah berjalan sejak berdiri yaitu kurang lebih sejak tahun 2006. Dalam konteks penerapan di perusahaan, PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto tidak hanya menjual *branding* syariah, tapi benar-benar menerapkan *syariah marketing* dalam kegiatan di perusahaan maupun dalam proses memasarkan produk-produknya. Penerapan dari segi karakteristik *syariah marketing* di PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto akan dijelaskan sebagai berikut.

Dari segi *teitis (rabbaniyyah)*, PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto selalu menjauhi hal-hal yang dilarang dan diharamkan oleh Allah seperti memanipulasi data dan menyamakan kerja. Dan sebagai dasar untuk para staf dan manager, pertama-tama yang dilakukan oleh Asuransi Takaful adalah internalisasi di personal-personalnya seperti untuk jajaran level staf paling bawah minimal hafalan Al-Qur'an 15 surat pendek dan untuk level manager hafal juz 30 atau juz 'Ammah.

Dari segi *etis (akhlaqiyyah)* ketika penulis melakukan observasi dan wawancara di PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto,¹³² dalam kesehariannya sopan, santun dan keramahan telah

¹³¹ <http://www.takaful.com/indexhome.php/produk/action/view/frmProdukId/28/produk/Asuransi+Takaful+Umum/> diakses hari selasa, tanggal 26 Februari 2013 jam 8.19

¹³² Wawancara dengan Kepala PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto (Budi Santoso, S.E.,) Pada Hari Rabu Tanggal 20 Februari 2013 Jam 10.30

dilakukan dalam proses kerjanya. Sedangkan dalam hal etika dan etiket antara seorang agen laki-laki dan agen perempuan juga sangat di batasi yaitu ketika memasarkan atau dalam proses *marketing* ada aturan jelas dalam melakukan prospek¹³³, yaitu agen laki-laki dan agen perempuan tidak boleh berboncengan dalam satu kendaraan baik itu motor ataupun mobil. Dan ketika menawarkan produk kepada calon peserta asuransi tidak boleh memberikan janji-janji yang tidak ada dalam polis¹³⁴ asuransi. Ketika menawarkan polis pemasar atau agen juga harus menjelaskan isi dari polis secara benar dan tidak boleh ada unsur paksaan maupun unsur menipu.

Sedangkan dari segi *realistis (al-waqi'iyah)* yaitu bisa dilihat dari kesehariannya PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto bukanlah suatu perusahaan asuransi syariah yang kaku dan fanatis. Hal ini bisa dibuktikan dengan penampilan para karyawannya yang fleksibel namun tanpa mengurangi estetika. Dalam pergaulan juga luwes namun tetap memperhatikan prinsip-prinsip pergaulan Islami.

Dan yang terakhir dari segi *humanistis (al-insaniyyah)*. Dengan adanya nilai ini, PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto

¹³³ Prospek adalah seseorang yang dipandang sebagai calon peserta asuransi yang akan ditawarkan suatu polis asuransi. Sedangkan prospekting adalah melakukan kegiatan pendekatan kepada seseorang untuk ditawarkan suatu produk asuransi (Lihat Abdullah Amrin, *Strategi Menjual Asuransi Syariah*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2012, h. 242)

¹³⁴ Polis asuransi adalah bukti tertulis atau surat perjanjian antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian asuransi. Polis memegang peranan penting dalam menjaga konsistensi pertanggungjawaban baik pihak penanggung maupun tertanggung. (Lihat Totok Budisantoso dan Sigit Triandaru, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, edisi 2, Jakarta: Salemba Empat, 2006, h. 182)

tidak mengelabui calon peserta asuransi dalam hal menentukan premi¹³⁵ dan taksiran harga. Dan pada saat klaim¹³⁶ tidak unsur menipu dan tidak pula memanipulasi data, serta PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto tidak melakukan hal-hal yang dilarang demi meraih keuntungan yang sebesar-besarnya.

F. Penerapan *Syariah Marketing Tactic* dalam Meningkatkan Pangsa Pasar PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto

Dari wawancara yang penulis lakukan dengan kepala kantor PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto, untuk setiap periodenya Asuransi Takaful Umum Pusat selalu memberikan target yang harus dicapai oleh kantor perwakilannya masing-masing. Dari target yang diberikan oleh pusat, ada tiga target yang harus dipenuhi yaitu: pertama target omset, kedua target penagihan premi dan ketiga adalah target klaim. Berikut pernyataan Budi Santoso¹³⁷ mengenai target market PT. Asuransi Takaful Umum.

Tahun ini 2,5 Milyar, tahun lalu 3 Milyar, jadi terget tersebut *given*, kita tidak mengajukan tapi diberikan dari pusat. Jadi, terget ada tiga, target omset 2,5 Milyar. Kemudian target penagihan premi, penagihan

¹³⁵ Premi adalah kewajiban peserta asuransi untuk memberikan sejumlah dana kepada perusahaan asuransi sesuai kesepakatan dalam akad (Lihat Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (life and general): konsep dan sistem operasional*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004, h. 68)

¹³⁶ Klaim adalah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad. (Lihat Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (life and general): konsep dan sistem operasional*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004, h. 68)

¹³⁷ Budi Santoso adalah Kepala Kantor Pemasaran PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto, Jl. Perintis kemerdekaan No. 72 Purwokerto

premi sekitar 90% dari yang tercapai, misalnya target 2,5 Milyar kita tercapai 1,5 Milyar, nah premi yang tertagih atau lunas paling nggak 1,350 Milyar. Dan target klaim, kita ditarget maksimal 30% dari premi. Untuk pencapaian, kita yang tercapai penagihan dan target klaim kalo omset belum.¹³⁸

Dari target yang telah ditentukan oleh Asuransi Takaful Pusat ini memang tidak mencapai 100%, namun jika target penagihan premi yang tercapai sudah 90% sudah bisa di anggap telah memenuhi target dari Pusat. Untuk target klaim, Asuransi Takaful Umum di target maksimal 30% dari premi. Untuk pencapaian dari target, PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto sudah memenuhi target penagihan premi, sedang untuk target omset belum tercapai. Namun, sejak berdiri dari tahun 2006, PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto memperoleh pendapatan premi yang selalu meningkat setiap tahunnya, seperti tabel berikut.

Tabel pendapatan premi PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto

Tahun	Pendapatan Premi
2006	150 Juta
2007	200 Juta
2008	450 Juta
2009	550 Juta
2010	750 Juta
2011	1,1 Milyar
2012	1,45 Milyar

Sumber: PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto¹³⁹

¹³⁸ Kutipan wawancara dengan Kepala PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto (Budi Santoso, S.E.) Pada Hari Rabu Tanggal 20 Februari 2013 Jam 10.30

¹³⁹ Wawancara dengan Kepala PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto (Budi Santoso, S.E.) Pada Hari Senin Tanggal 28 Januari 2013 Jam 11.30

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto selalu memperoleh pendapatan premi yang meningkat untuk setiap tahunnya, ini merupakan salah satu bentuk usaha agar target yang diberikan oleh Asuransi Takaful Umum Pusat dapat tercapai.

Untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh pusat, pertama PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto menerapkan strategi, yaitu dari segi *segmentation*¹⁴⁰, *targetting*¹⁴¹ dan *positioning*¹⁴² menurut Budi Santoso secara umum sebenarnya segmentasi pasar Asuransi Takaful Umum baik di pusat maupun kantor perwakilan terdapat tiga sektor. Pertama dari sektor perbankan, kedua dari *agency* atau agen-agen dan terakhir dari sektor pathnership. *Segmentation* ini juga sebuah bagian dari *targetting* PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto. Dan untuk *positioning* dibenak peserta asuransi maupun masyarakat, PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto tetap menerapkan *syariah marketing* dan tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

¹⁴⁰ *Segmentation* adalah seni mengidentifikasi serta memanfaatkan peluang-peluang yang muncul di pasar. (Lihat (Lihat Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan Pustaka, 2006, h. 165)

¹⁴¹ *Targetting* adalah strategi mengalokasikan sumber daya perusahaan secara efektif, karena sumber daya yang dimiliki terbatas. Dengan menentukan target yang akan dibidik, usaha kita akan lebih terarah. (Lihat Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan Pustaka, 2006, h. 169)

¹⁴² *Positioning* adalah strategi untuk merebut posisi di benak konsumen, sehingga strategi ini menyangkut bagaimana membangun kepercayaan, keyakinan dan kompetensi bagi pelanggan. (Lihat Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan Pustaka, 2006, h. 172)

Segmentasi pasar asuransi syariah ini secara umum baik di Jakarta maupun di daerah itu 60% dari satuan perbankan, 60% itu karena Bank pasti punya kredit. Dari kredit pasti ada agunan jadi 60% itu dari Bank, 20% kita targetkan dari *agency* agen-agen dan sisanya 20% dari *partnership* jadi kita bekerjasama dengan lembaga. Nanti kita bekerjasama ketika mereka memberikan referensi atau memberikan *produce* ya kita memberikan semacam komisi, komisi atau ujah di syariah. Jadi pangsa pasar kita 60% masih didominasi oleh perbankan.¹⁴³

Setelah menentukan *segmentation, targetting dan positioning*, untuk meraih *market share* perlu adanya *tactic* yang harus diterapkan oleh PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto. *Syariah marketing tactic* ini diantaranya yaitu diferensiasi, bauran pemasaran dan *selling*. Dari *syariah marketing tactic* tersebut perusahaan mengemas produk-produk sebaik mungkin dan selalu memberikan servis-servis yang terbaik untuk peserta asuransi. Berikut penjelasan penerapan *syariah marketing tactic* di PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto.

Pertama dari segi diferensiasi PT. Asuransi Takaful Umum mempunyai produk yang khusus yang hanya di miliki oleh PT. Asuransi Takaful Umum ini yaitu produk Takaful Baituna merupakan paket istimewa dari Takaful yang melindungi rumah dari risiko kebakaran yang dilengkapi dengan perangkat perlindungan ekstra untuk sekeluarga. Dan produk Takaful Akhyar yaitu program Takaful yang memberi perlindungan kepada para peserta atas risiko meninggal dunia dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK).

¹⁴³ Kutipan wawancara dengan Kepala PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto (Budi Santoso, S.E.) Pada Hari Rabu Tanggal 20 Februari 2013 Jam 10.30

Produk-produk ini merupakan bentuk diferensiasi dari segi produk yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto.

Sedangkan diferensiasi dari segi perbedaan dengan perusahaan Asuransi lain, PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto menekankan dari segi teknik yaitu dari sisi akseptasi setiap kali ada penutupan polis, baik rumah, motor maupun mobil itu harus disesuaikan dengan syariah. PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto menegaskan bahwa objek yang diasuransikan tidak boleh digunakan untuk hal-hal yang melanggar syariah. Seperti yang dikatakan oleh Budi Santoso Kepala Kantor Pemasaran PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto.

Intinya kita menegaskan bahwa objek yang diasuransikan ini tidak boleh dipergunakan untuk hal yang melanggar syariah, untuk rumah misalnya tidak boleh untuk kegiatan berjudi, dilarang untuk menjual minuman-minuman keras. Dan misalkan di awal perjanjian ditulis yang tadinya rumah tinggal, dan ketika kejadian klaim berubah fungsi menjadi tempat arena berjudi, secara langsung PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto tidak bisa meneruskan klaim. Dan ketika motor juga dipergunakan untuk perusahaan bir itu otomatis polis kita batalkan dan premi kita kembalikan. Jadi ini perbedaan dari segi teknis dari yang lain.¹⁴⁴

Dari segi bauran pemasaran, yang pertama yaitu dari segi produk. Menurut penjelasan dari Budi Santoso untuk menjawab kualitas produk, sangat jelas kalau di Asuransi baik Asuransi Konvensional maupun Asuransi Syariah kualitas produk itu intinya ada di klaim. Ketika perusahaan melakukan klaim, perusahaan berusaha untuk memenuhi aspek isi perjanjian

¹⁴⁴ Kutipan wawancara dengan Kepala PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto (Budi Santoso, S.E.) Pada Hari Rabu Tanggal 20 Februari 2013 Jam 10.30

yaitu isi dari polis. Dan untuk selalu menjaga kualitas dari prosuk asuransi itu biasanya perusahaan belajar dari proses klaim yang bermasalah.

Ketika kita klaim kita berusaha untuk memenuhi semua aspek. Pertama aspek perjanjian dari isi polisnya. Kita lihat di situ dan kalo ternyata di kemudian hari ternyata dari klaim yang pernah kita tolak itu masuk di pengadilan, ya kita berusaha untuk memperbaiki produk yang kita jual itu. Intinya pengalaman untuk memperbaiki produk ketika ada klaim yang bermasalah.¹⁴⁵

Dan bila tidak ada klaim yang bermasalah, PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto menjaga kualitas produknya dengan berusaha untuk menepati *standar operasional procedur* (SOP) dan servis manajemen yang baik dengan peserta asuransi.

Untuk harga, perusahaan asuransi dalam menetapkan harga berarti berhubungan dengan penetapan premi untuk peserta asuransi. Dalam hal menetapkan premi ini, agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto mencari data dari masing-masing perusahaan, biasanya catatan *Information Teknologi* (IT) lima tahun terakhir dari barang, bangunan ataupun kendaraan yang akan diasuransikan, sehingga profil resiko menjadi jelas. Seperti yang telah dijelaskan oleh Kepala PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto sebagai berikut.

Jadi seperti ini, misalnya dari asuransi kendaraan bisa ditentukan preminya dengan melihat catatan *Information Teknologi* (IT) lima tahun terakhir dari riwayat mobil, ini untuk asuransi mobil. Jadi total premi dapat di ketahui dan berapa klaim yang mungkin terjadi sampai 5

¹⁴⁵ Kutipan wawancara dengan Kepala PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto (Budi Santoso, S.E.,) Pada Hari Rabu Tanggal 20 Februari 2013 Jam 10.30

tahun masa perjanjian, semua dapat disusun *track* nya masing-masing dan disini perusahaan dilarang untuk menambahi tarif.¹⁴⁶

Poin yang ketiga dari bauran pemasaran yang yaitu promosi. Dalam melakukan promosi PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto masih dikendalikan oleh pusat. Promosi secara nasional hanya ada di koran republika, dan promosi hanya dilakukan ketika ada publikasi laporan keuangan dan *lounching* produk baru dan ada juga promosi lewat media sosial. Namun diakui oleh Kepala Kantor Perwakilan Purwokerto bahwa untuk promosi yang dilakukan saat ini belum maksimal.

Dan untuk segi *places* atau distribusi PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto dalam menentukan saluran distribusi hanya fokus dalam 3 target seperti yang telah dijelaskan di atas yaitu sektor perbankan, *agency* dan *patnership*.

Dan *syariah marketing tactic* yang terakhir adalah *selling*, untuk penjualan polis, perusahaan tetap memperhatikan segala aspek agar peserta asuransi loyal terhadap PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto. Dalam menjaga loyalitas peserta asuransi, PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto melakukan kunjungan rutin seminggu sekali atau dua minggu sekali untuk target perbankan. Menurut penuturan Budi Santoso, PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto dalam menjual produk asuransinya, bukan hanya untuk kepentingan bisnis semata, namun ada kepentingan lain yang lebih penting dari hal tersebut yaitu

¹⁴⁶ Kutipan wawancara dengan Kepala PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto (Budi Santoso, S.E.,) Pada Hari Rabu Tanggal 20 Februari 2013 Jam 10.30

kedekatan emotional antara PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto dengan para peserta asuransi. Seperti pernyataan yang dikemukakan oleh Budi Santoso “Ketika kita dekat secara *spiritual* dan *emotional*, nanti kita tidak menawarkan kepada mereka, mereka akan kesini walaupun dari asuransi lain sudah ada produknya dan lebih murah”.¹⁴⁷

¹⁴⁷ Kutipan wawancara dengan Kepala PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto (Budi Santoso, S.E.,) Pada Hari Rabu Tanggal 20 Februari 2013 Jam 10.30

