

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan bergulirnya waktu orang-orang membutuhkan akan asuransi syariah. Dimana asuransi Syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad atau perikatan yang sesuai dengan syariah.¹ Perkembangan dan peningkatan terhadap penggunaan jasa asuransi dari tahun ke tahun telah menjadi perhatian di kalangan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dengan merebaknya persaingan antar perusahaan asuransi. Kegiatan pemasaran sebagai salah satu kegiatan operasional perusahaan serta mengenalkan barang atau jasa yang akan di tawarkan kepada masyarakat. Pemasaran adalah satu hal yang paling nyata terlihat dan berada dalam semua fungsi yang dilakukan dalam bisnis. Kegiatan ini adalah suatu kegiatan yang sebagian besar dari kita hadapi sehari-hari dalam pekerjaan kita. Selain perbankan syariah yang mengalami perkembangan, beberapa tahun terakhir ini telah muncul fenomena baru yaitu maraknya bermunculan perusahaan-perusahaan asuransi syariah, bahkan perusahaan asuransi konvensional pun turut membuka unit syariah. Mereka berkompetisi mengeluarkan produk-produk unggulannya.

¹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*, cet. 1, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), hal. 28

Perusahaan asuransi yang memiliki andil di dalam upaya memperkenalkan produknya di Indonesia yang pertama salah satunya yaitu PT Prudential *Life Assurance* didirikan pada tahun 1995, PT Prudential *Life Assurance* (Prudential Indonesia) merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Prudential Indonesia merupakan pemimpin pasar di Indonesia. Di samping itu, Prudential Indonesia juga menyediakan berbagai produk yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan para nasabahnya di Indonesia.

Prudential Indonesia berkantor pusat di Jakarta dengan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Sampai dengan 31 Desember 2016, Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,4 juta nasabah melalui hampir 260.000 tenaga pemasar berlisensi di 393 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh nusantara (termasuk di Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam, dan Bali)².

Prudential Indonesia telah mendirikan unit bisnis syariah sejak tahun 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya. Setelah 10 tahun berdiri Prudential Syariah meluncurkan produknya yaitu *Pruprime Healthcare* Syariah di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Medan. Produk ini diluncurkan karena Prudential senantiasa mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat Indonesia yang menginginkan perlindungan berdasarkan prinsip dan nilai-nilai universal syariah.

Dalam rangka memasarkan dan memperluas jaringan asuransi Prudential Syariah kepada masyarakat, terutama memasarkan produk

²Prudential Indonesia, “Informasi Prudential” dalam http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_i/aboutus/index/header.html

syariahnya maka diperlukan usaha dengan sungguh-sungguh dan disertai dengan perencanaan, salah satunya dengan membuka kantor cabang di Tulungagung yang didirikan pada tahun 2010.

Tabel 1.1
Jumlah Leader dan Agen³

No	Tahun	Leader	Agen
1	2016	15	60
2	2017	20	100
3	2018	30	150

Sumber: wawancara pra penelitian bersama Bapak Wawan di kantor Prudential Tulungagung

Dari tabel diatas dapat diamati bahwa pada kantor cabang PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung dalam hal penjualan produk syariah ke masyarakat terdapat manajer (*leader*) yang membawahi agen. Manager (*leader*) yang ada di kantor cabang PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung pada tahun 2016 sebanyak 15 orang, setiap manajer (*leader*) membawahi beberapa agen masing-masing *leader* ada 4 agen, jadi jumlah keseluruhan agen yang ada di Tulungagung pada tahun 2016 adalah 60 agen, Manager (*leader*) yang ada di kantor cabang PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung pada tahun 2017 sebanyak 20 orang, setiap manajer (*leader*) membawahi beberapa agen masing-masing *leader* ada 5 agen, jadi jumlah keseluruhan agen yang ada di Tulungagung pada tahun 2017 adalah 100 agen, Manager (*leader*) yang ada di kantor cabang PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung pada tahun 2018 sebanyak 30 orang, setiap manajer (*leader*) membawahi beberapa agen masing-masing

³ Dokumen jumlah tenaga pemasar berlisensi dan anggota PT Prudential Tulungagung

leader ada 5 agen, jadi jumlah keseluruhan agen yang ada di Tulungagung pada tahun 2018 adalah 150 agen.

Berikut ini data anggota yang menggunakan produk asuransi syariah di PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung selama periode 2016-2018.

Tabel 1.2
Jumlah anggota produk asuransi syariah
di PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung⁴

No	Produk	Jumlah Anggota		
		2016	2017	2018
1	<i>PRUlink syariah investor account</i>	105	160	200
2	<i>PRUlink syariah assurance account</i>	78	175	234
3	<i>PRUlink syariah edu protection</i>	110	155	202
4	<i>PRUmed cover syariah</i>	65	149	259
5	<i>PRUhospital & surgical cover plus syariah</i>	121	159	224
6	<i>PRUprime healthcare syariah</i>	-	87	115

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa perkembangan PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung dari tahun 2016 menuju 2018 mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Pada produk *PRUlink syariah investor account* di tahun 2016 mencapai 105 anggota, ditahun 2017 mengalami kenaikan menjadi 160, ditahun 2018 bertambah menjadi 200 anggota. Pada produk *PRUlink syariah assurance account* di tahun 2016 mencapai 78 anggota, ditahun 2017 mengalami kenaikan menjadi 175 , ditahun 2018 bertambah menjadi 234 anggota. Pada produk *PRUlink syariah edu protection* di tahun 2016 mencapai 110 anggota, ditahun 2017 mengalami kenaikan menjadi 155 , ditahun 2018 bertambah menjadi 202

⁴ Hasil wawancara pra penelitian dengan bapak wawan selaku manager di PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung pada tanggal 01 maret 2019 pukul 14.00 WIB

anggota. Pada produk *PRUmed cover syariah* di tahun 2016 mencapai 65 anggota, ditahun 2017 mengalami kenaikan menjadi 149 , ditahun 2018 bertambah menjadi 259 anggota. Pada produk *PRUhospital & surgical cover plus syariah* di tahun 2016 mencapai 121 anggota, ditahun 2017 mengalami kenaikan menjadi 159 , ditahun 2018 bertambah menjadi 224 anggota. Pada produk *PRUprime healthcare syariah* di tahun 2016 mencapai 0 anggota, karena di tahun 2016 produk tambahan ini belum *launching* mulai dibuka ditahun 2017 yaitu anggota pertama yang masuk sekitran 87 anggota , ditahun 2018 bertambah menjadi 115 anggota. Dalam hal ini karena *PRUprime healthcare syariah* merupakan produk tambahan yang masih baru dan belum banyak dikenal oleh kalangan masyarakat oleh sebab itu masih sedikit peminat. Peran agen disini sangat dibutuhkan untuk memperkenalkan dan menjual produk tersebut.

Seluruh anggota yang menggunakan produk yang dimiliki oleh PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung cukup signifikan, karena dalam hal ini mereka memilih perusahaan tersebut dengan melihat data laporan keuangan tiap tahunnya. Berikut data pendapatan yang di dapat oleh PT Prudential *Life Assurance* dari tahun 2016 sampai 2018:

Tabel 1.3
Data Pendapatan PT Prudential *Life Assurance*
(dalam jutaan rupiah)⁵

Tahun	Tingkat Pendapatan
2016	Rp 5.766.802
2017	Rp 6.200.921
2018	Rp 7.767.342

⁵ <https://www.prudential.co.id/id/our.company/financial-statement/>

Dari tabel diatas dapat di jelaskan bahwa tingkat pendapatan yang diperoleh PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung ditahun 2016 sebesar Rp 5.766.802 hal ini disebabkan karena dukungan dan kepercayaan investasi masyarakat muslim di Indonesia. Pada tahun 2017 pendapatan yang diperoleh oleh mengalami peningkatan, yaitu sebesar Rp 6.200.921 hal ini dikarenakan pada tahun 2017 PT Prudential *Life Assurance* kembali merealisasikan komitmennya dalam menghadirkan perlindungan jiwa jangka panjang yang komprehensif. Pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar Rp 7.767.342, faktor penyebab kenaikan ini adalah adanya peluncuran produk baru *unitlink* syariah yang Prudential Indonesia sebut sebagai *PRUlink* syariah generasi baru.

Dalam hal ini seorang manager akan benar-benar membina agennya secara langsung, sebelum menjadi seorang agen, harus memiliki lisensi AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) dan lisensi AASI (Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia), cara mendapatkan lisensi tersebut seorang agen akan diadakan beberapa kali kelas *training faststrat* setelah melalui proses tersebut selanjutnya mengikuti ujian untuk mendapatkan lisensi AAJI, setelah seorang agen mendapatkan lisensi AAJI dilanjutkan dengan materi ujian untuk mendapatkan lisensi AASI, karena dengan memiliki lisensi AAJI dan AASI ini seorang agen di nyatakan resmi dan dapat dipercaya⁶.

Dalam melakukan suatu pekerjaan seorang manager memiliki hubungan dengan agen yang menjadi salah satu kunci sukses.

⁶ Fungsi manager adalah membangun tim yang terdiri dari agen-agen dibawahnya untuk bisa mengedukasi asuransi dengan baik. Fungsi agen adalah tangan panjang perusahaan dalam mengenalkan asuransi pada masyarakat. Drs. Faustino Cardoso Gomen, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Yogyakarta: Andi, 2002), hal. 29

Manajer berusaha mendengarkan keluhan para pelanggan (agen), kebutuhan dan keinginan mereka⁷.

Manajer dan agen harus bekerja sama diantara mereka sendiri untuk menetapkan tujuan jangka panjang organisasi dan membuat rencana tentang bagaimana mencapainya. Mereka juga bekerja sama untuk membantu satu sama lain dengan informasi yang diperlukan masing-masing untuk melaksanakan tugas.

Persoalan yang dihadapi oleh Industri asuransi syariah di Tulungagung, salah satunya adalah pengadaan SDM yang belum memadai dan rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya arti asuransi syariah bagi kehidupan masyarakat. Keterbatasan SDM yang terjadi pada gilirannya berujung pada kekecewaan konsumen. Untuk menghindari kekecewaan, salah satu faktor yang mempengaruhi antara perusahaan jasa dengan konsumen adalah pelayanan yang dilakukan oleh agen selaku bagian dari SDM yang menawarkan produk secara langsung kepada masyarakat atau konsumen. Meskipun kemajuan ekonomi dan teknologi yang semakin canggih, tanpa adanya bagian keagenan sulit kiranya tercapainya tujuan.

Seorang agen akan memberikan pemahaman serta menjual produk *PRUprime Healthcare Syariah* ke masyarakat yang masih belum mengerti tentang produk-produk asuransi syariah yang akan dibelinya. Suatu produk tidak akan dibeli bahkan tidak dikenal apabila masyarakat tidak mengetahui kegunaan dan keunggulan dimana produk dapat diperoleh dan harga produk tersebut. Untuk itulah masyarakat yang menjadi sasaran

⁷ Dr. Gunadi Getol MBA, *Management Miracle Series: Accepted Leader*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2018), hal. 23

produk perusahaan perlu di berikan informasi yang jelas dan lengkap. Dalam perusahaan asuransi yang menjadi tenaga pemasar untuk memberikan wawancara langsung kepada konsumen dilakukan oleh seorang agen. Agen merupakan ujung tombak keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Dimana agen sangat berperan terhadap penawaran produk baru pada perusahaan asuransi syariah saat ini yang memberikan pelayanan dalam menawarkan jasa perlindungan terhadap kebutuhan financial baik individu maupun kelompok, baik kebutuhan kesehatan maupun yang berkaitan dengan harta benda.

Pada perusahaan asuransi syariah, para agen tidak semata hanya menawarkan program asuransi kepada masyarakat, tetapi juga membawa misi syariah sebagai implementasi ajaran jihad yang digunakan Islam, yaitu jihad dalam bidang ekonomi (*al-jihadu fil iqtishodi*). Dengan adanya peran seorang agen melalui pemasaran produknya tersebut akan memudahkan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan konsumen serta penyebaran produk yang di tawarkan selain itu juga dapat mengidentifikasi berbagai gejala perubahan dan menghindarkan diri dari berbagai penyimpangan atau keluar lebih jauh daripada tujuan yang ingin di capai. Dalam menjual produk *Pruprime Healthcare Syariah* seorang agen tidak dengan mudah menjualnya ke masyarakat yang masih belum mengerti sama sekali tentang produk *Pruprime Healthcare Syariah* syariah, kendala-kendala yang dihadapi seorang agen dalam memasarkan produk *Pruprime Healthcare Syariah* ke masyarakat itu bermacam-

macam, mulai dari merubah pola pikir masyarakat pentingnya menjadi anggota asuransi syariah.

Melihat kondisi tersebut betapa pentingnya peran seorang agen dalam kegiatan usaha di Asuransi Prudential Tulungagung. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengambil judul “**Peran Agen Asuransi Syariah dalam Meningkatkan Penjualan Produk *PRUprime Healthcare Syariah (Studi Kasus PT Prudential Life Assurance Tulungagung)***”.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana posisi dan peran agen secara umum dalam asuransi syariah di PT Prudential *Life Assurance* ?
2. Bagaimana peran agen asuransi syariah dalam meningkatkan penjualan produk *PRUprime Healthcare Syariah* di PT Prudential Tulungagung ?
3. Bagaimana kendala agen asuransi syariah dalam meningkatkan penjualan polis *PRUprime Healthcare Syariah* di PT Prudential Tulungagung ?
4. Bagaimana solusi yang tepat yang diterapkan oleh agen untuk menarik minat nasabah untuk membeli produk *PRUprime Healthcare Syariah* di PT Prudential Tulungagung ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui posisi dan peran agen secara umum dalam asuransi syariah di PT Prudential *Life Assurance*

2. Untuk mengetahui sejauh mana agen asuransi syariah dalam meningkatkan penjualan produk *PRUprime Healthcare Syariah* di PT Prudential Tulungagung
3. Untuk mengetahui kendala agen asuransi syariah dalam meningkatkan penjualan polis *PRUprime Healthcare Syariah* di PT Prudential Tulungagung
4. Untuk mengetahui solusi yang tepat yang diterapkan oleh agen untuk menarik minat nasabah untuk membeli produk *PRUprime Healthcare Syariah* di PT Prudential Tulungagung

D. Pembatasan Masalah

Dapat diidentifikasi bahwa dalam penelitian ini akan memberikan gambaran terkait peran agen asuransi syariah dalam meningkatkan penjualan produk *PRUprime Healthcare Syariah* di PT Prudential Tulungagung. Agar tidak melebar dari tujuan awal, maka ada pembatasan dari penelitian ini yaitu dimana ruang lingkup penelitian dibatasi hanya pada peran agen asuransi syariah dalam meningkatkan penjualan produk *PRUprime Healthcare Syariah* di PT Prudential Tulungagung. Objek dari penelitian ini adalah PT. Prudential *Life Assurance* di Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pihak- pihak yang berkaitan secara spesifik, manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan khususnya Ilmu Perbankan Syariah dalam kawasan pengembangan khususnya perpustakaan sebagai pusat sumber belajar dan informasi yang dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka serta pemanfaatan dan pengembangan media informasi di perpustakaan dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pembelajaran.

2. Secara Praktis

- a. Lembaga Asuransi Syariah sebagai bahan masukan atau pertimbangan oleh lembaga asuransi syariah untuk pengambilan kebijakan atau mengantisipasi dalam manajemen resiko asuransi syariah
- b. Untuk akademik diharapkan penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- c. Untuk peneliti lanjutan, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam kajian penelitian dengan tema yang sama namun dengan sudut pandang yang berbeda.

F. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dan kesimpang siuran terhadap judul yang akan dibahas maka akan lebih jelas bila penulis memberikan batasan masing-masing istilah terhadap judul:

1. Definisi Konseptual

a. Peran

Peran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “KBBI” adalah “perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat”.⁸

b. Agen Asuransi

Menurut UU perasuransian No. 2 Tahun 1992 definisi dari agen asuransi adalah “seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dana atas nama penanggung”.⁹

c. Penjualan

Penjualan ialah “ilmu dan seni mempengaruhi pribadi yang dilakukan oleh penjual, untuk mengajak orang lain bersedia membeli barang atau jasa yang ditawarkan”.¹⁰

d. Asuransi Syariah

Asuransi Syariah dalam pengertian mu’amalah adalah saling memikul resiko diantara sesama manusia sehingga antara satu dengan yang lainnya, saling memikul resiko ini dilakukan atas dasar saling toong menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana yang dikumpulkan untuk menanggung resiko tersebut.¹¹

⁸ EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (t.t.p: Difa Publisher,t.t.), hal. 641

⁹ Undang-Undang Republika Indonesia No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian

¹⁰ Basu, Swastha DH, *Azas Azas Marketing*, (Yogyakarta: Liberty, 2002), hal. 3

¹¹ Sofyan Safri Harahap, *Akuntansi Islam*, Bumi Aksara, Cet Ke 1, (Jakarta:PT Raja Grafindo,1997), hal. 99

e. *PRUprime Healthcare Syariah*

PRUprime Healthcare Syariah adalah “produk asuransi rawat inap berbasis syariah yang membayar biaya rumah sakit sesuai tagihan, dengan jangkauan global dan manfaat yang dapat berkembang”¹².

2. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul “Peran Agen Asuransi Syariah dalam Meningkatkan Penjualan Produk *PRUprime Healthcare Syariah* di PT Prudential Tulungagung”. Bermaksud untuk mendeskripsikan cara atau tindakan seorang agen asuransi syariah dalam meningkatkan penjualan kepada masyarakat tentang produk asuransi kesehatan yang menganut prinsip dan nilai-nilai universal syariah dengan jangkauan yang luas.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah penulisan dan pemahaman keseluruhan tulisan. Penulis akan memberikan gambaran singkat mengenai apa yang akan diuraikan dalam bab-bab selanjutnya, maka penulis membuat sistematika penulisan skripsi yang terbagi menjadi enam bagian yang saling berurutan dan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Bagian Awal

Bagian awal susunan penelitian ini meliputi: halaman sampul atau cover depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman

¹²<https://www.prudential.co.id/id/our-products/product/pruprime-healthcare-syariah/>

pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

2. Bagian Inti

Bagian inti dari penelitian ini terdiri dari beberapa hal, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari: latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, definisi istilah, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II: LANDASAN TEORI

Terdiri dari: kajian fokus pertama, kajian fokus kedua dan seterusnya, hasil penelitian terdahulu, kerangka berpikir teoritis/ paradigma (jika perlu)

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Terdiri dari: paparan data, temuan penelitian, analisa data.

BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Yang berisikan tentang pengecekan antara teori dari temuan penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Terdiri dari: kesimpulan, implikasi penelitian (bila perlu) dan saran atau rekomendasi.

3. Bagian Akhir

Bagian ini meliputi daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, daftar riwayat hidup.