

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Setiap manusia akan mengalami yang namanya musibah, dan musibah yang menimpa manusia adalah kehendak Allah swt. yang tidak bisa dicegah maupun dihindari. Islam mengajarkan agar manusia mempersiapkan diri dalam musibah yang akan menimpanya. Hal ini bertujuan agar setiap manusia dapat mencapai kesejahteraan dan masa depan yang lebih baik, baik untuk diri mereka pribadi maupun untuk keluarga mereka.

Asuransi adalah salah satu cara yang digunakan oleh masyarakat untuk membantu meminimalisir musibah yang menimpa mereka. Hal ini dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat akan jasa perasuransian, baik oleh individu maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko yang mendasar seperti kematian, atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai risiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya.¹

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 246, definisi asuransi adalah:

Asuransi adalah suatu perjanjian (timbang balik), dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung,

¹ Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hal. 1

dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa tak tentu (*onzekeer vooraf*).²

Dari pengertian di atas tampak bahwa asuransi merupakan perjanjian antara dua pihak, di mana ada pihak satu sebagai penanggung risiko dan pihak kedua menjadi yang ditanggung atas segala kerugian, kerusakan, atau lainnya yang ditetapkan dalam polis (kontrak perjanjian asuransi) atau suatu peristiwa yang tidak tentu. Kewajiban tertanggung (peserta asuransi) adalah membayar sejumlah premi kepada penanggung untuk menjamin risiko.

Dalam KUHD pasal 246 ini hanya disebutkan tentang asuransi kerugian sehingga dirasa kurang lengkap.

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian Bab 1 Pasal 1, disebutkan definisi asuransi yang lebih lengkap yang berbunyi:

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Secara substantif, asuransi itu pada hakikatnya adalah suatu ikhtiar dalam upaya mengatasi “resiko” yang mungkin terjadi dalam kehidupan

² Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam: Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis & Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 59

ini. Manusia akan senantiasa dihadapkan pada berbagai resiko, baik resiko yang bersifat material maupun resiko yang bersifat spiritual. Biasanya resiko yang sering dihadapi dan adakalanya sulit diatasi adalah resiko yang bersifat material, terutama ketika kuantitas resiko yang mestinya ditanggung itu di luar kemampuannya. Resiko yang di luar batas kemampuan inilah yang ditanggung pada asuransi.³

Perkembangan lembaga-lembaga asuransi di Indonesia baik yang konvensional maupun syariah yang kian bergairah, menunjukkan besarnya minat masyarakat Indonesia terhadap produk asuransi. Terutama asuransi syariah yang keberadaannya tentu sangat dinantikan oleh kaum muslim untuk menjawab kebutuhan mereka akan lembaga asuransi yang aman dan sesuai syari'ah.⁴

Di Indonesia, kehadiran asuransi syariah merupakan keikutsertaan umat Islam dalam mengembangkan perasuransian di Indonesia seperti tercermin dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian. Keberadaan asuransi syariah telah mendapatkan izin operasi dari Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 247/KMK.017/995 tertanggal 5 Mei 1994.⁵

Setelah itu dipertegas lagi secara teknis pendirian asuransi syariah yaitu dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 426/KMK.06/2003 pada pasal 3 menyebutkan bahwa: "Setiap pihak dapat melakukan usaha

³ Yadi Janwari, *Asuransi Syariah*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), hal. 4

⁴ Sejarah dan perkembangan asuransi syariah di Indonesia, www.asuransi-jiwa.org, diakses hari Sabtu, 16 April 2016, pukul 15.00

⁵ Yadi Janwari, *Asuransi Syariah...*, hal. 11-12

asuransi atau usaha reasuransi berdasarkan prinsip syariah...”.⁶ Jadi di sini terlihat jelas bahwa pemerintah juga mengatur regulasi tentang asuransi syariah walaupun belum menyentuh pada wilayah sistem operasionalnya sehingga dirasa masih ada kekurangan yang harus dilengkapi.

Majelis Ulama Indonesia (MUI) dengan Dewan Syariah Nasional (DSN)-nya telah mengeluarkan fatwa Nomor: 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman Umum asuransi syariah.⁷ Menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), Asuransi Syariah (*Ta'min, Takaful, Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.⁸

Dalam menghadapi risiko, Allah SWT memerintahkan *ta'awun* (tolong-menolong) yang berbentuk *al birri wat taqwa* (kebaikan dan ketakwaan) dan melarang *ta'awun* dalam bentuk *al itsmi wal udwan* (dosa dan permusuhan).⁹ Di dalam al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 188 telah dijelaskan :

⁶ Abdul Ghofur Anshori, *Asuransi Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press, 2008), hal. 5

⁷ Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam: Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis & Praktis...*, hal. 159

⁸ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional Cet. 1*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), hal. 30

⁹ Pusat Bantuan Hukum, *Asuransi Syariah*, dalam www.pusatbantuanhukumblogspot.com/2009/06/asuransi-syariah.html, diakses Kamis 28 Januari 2016, pukul 20.30 WIB

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ (١٨١)

Artinya : “Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui”. (QS. Al-Baqarah : 181).¹⁰

Seperti halnya produk asuransi konvensional, pada asuransi syariah juga digolongkan menjadi dua, yaitu produk yang berbasis asuransi jiwa dan asuransi kerugian. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 merupakan salah satu perusahaan asuransi yang tertua di Indonesia yang juga membuka divisi syariah untuk memenuhi kebutuhan berasuransi umat Islam yang mengedepankan prinsip syariah. Salah satu produk dari Asuransi Jiwa Syariah (AJB) Bumiputera 1912 adalah produk Asuransi Mitra Mabur Plus.

Asuransi Mitra Mabur Plus adalah produk asuransi jiwa syariah yang dirancang untuk membantu pengelolaan dana guna membiayai perjalanan haji. Produk ini merupakan gabungan antara unsur tabungan dan unsur *mudharabah* (tolong-menolong dalam menanggulangi musibah) jika peserta ditakdirkan meninggal dunia. Jadi dengan adanya produk mitra mabrur, selain mempermudah umat muslim dalam membiayai perjalanan haji juga mendapatkan keuntungan berupa tabungan dari porsi bagi hasil atas pengelolaan dana antara nasabah dan perusahaan.

¹⁰ Kementerian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Quran dan Terjemah*, (Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2004), hal. 29

Tabel 1.1
Perkembangan Nasabah Produk Mitra Maburr Plus di Asuransi Jiwa
Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional
Tulungagung

No.	Tahun	Jumlah nasabah/pemegang polis
1	2012	850
2	2013	975
3	2014	1.107
4	2015	1.279

Dari data di atas terlihat bahwa jumlah nasabah produk Mitra Maburr di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2012 sampai 2013 jumlah nasabah meningkat 125 nasabah, tahun 2013 sampai 2014 meningkat 132 nasabah, dan tahun 2014 sampai 2015 jumlahnya meningkat 172 nasabah. Dengan total semua nasabahnya sampai tahun 2015 sebesar 1.279 nasabah. Jumlah yang cukup tinggi mengingat bahwa devisi syariah di AJB Bumiputera 1912 Tulungagung baru dibuka pada tahun 2007.

Namun demikian, pada kenyataannya umat Islam masih ragu apakah asuransi syariah benar-benar menerapkan prinsip syariah atau hanya sekedar ganti nama. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari tenaga pemasar (agen) kepada masyarakat, sehingga masyarakat kurang memahami seperti apa operasional asuransi syariah yang sebenarnya.

Perusahaan asuransi syariah harus dapat menyakinkan dan membuktikan bahwa operasional perusahaan sudah sesuai dengan ketentuan syariah. Selain itu, menciptakan produk yang lebih unggul dibanding dengan produk perusahaan yang lain merupakan hal yang

penting. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten.¹¹

Setelah suatu perusahaan mampu meningkatkan kualitas dari produk yang dimiliki, barulah kegiatan pemasaran menjadi salah satu kegiatan operasional perusahaan yang penting guna meningkatkan *volume* penjualan yang akan meningkatkan kuantitas nasabah serta mengenalkan barang dan jasa yang akan ditawarkan kepada masyarakat. Suatu produk tidak akan dibeli bahkan tidak dikenal apabila konsumen tidak mengetahui kegunaan, keunggulan, di mana produk dapat diperoleh dan juga harga dari produk tersebut. Untuk itulah konsumen yang menjadi sasaran produk perusahaan perlu diberikan informasi yang jelas dan lengkap.¹²

Dari pemaparan di atas, penulis tertarik untuk meneliti sistem operasional produk asuransi Mitra Mabrur Plus, mulai dari prosedur operasional produk dari awal hingga akhir dan juga upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kuantitas nasabah oleh Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 kantor unit operasional Tulungagung. Oleh karena itu, penulis memilih judul skripsi: **“SISTEM OPERASIONAL PRODUK**

¹¹ Akhmad Jaiz Qurtubi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah (Survey pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)*, (Cirebon: IAIN Nurjati Cirebon, 2012), hal. 4

¹² Abung Fayshal & Henni Meydawati, *Analisis Strategi Pemasaran Produk Asuransi Jiwa Pada Bumiputera Syariah Cabang Depok*, (Universitas Gunadarma: tidak diterbitkan, 2013), hal. 48

**MITRA MABRUR PLUS DALAM MENINGKATKAN
KUANTITAS NASABAH PADA ASURANSI JIWA SYARIAH AJB
BUMIPUTERA 1912 KANTOR UNIT OPERASIONAL
TULUNGAGUNG.”**

B. Fokus Penelitian

Untuk mempermudah membantu peneliti dalam melakukan proses penelitian, maka diperlukan adanya perumusan masalah yang fokus masalahnya jelas dan tegas sesuai dengan kriteria dan cara perumusan masalah yang benar.

Dari uraian yang melatar belakangi penelitian di atas, maka disusunlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem operasional produk Mitra Mabrur Plus di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung?
2. Bagaimana upaya perusahaan dalam meningkatkan kuantitas nasabah produk Mitra Mabrur Plus di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan sistem operasional produk Mitra Mabrur Plus di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

2. Untuk menjelaskan upaya perusahaan dalam meningkatkan kuantitas nasabah produk Mitra Maburur Plus di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan tambahan ilmu pengetahuan dalam pengembangan ilmu asuransi syariah. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan referensi atau perbandingan bagi penelitian-penelitian yang akan datang terkait dengan Asuransi Syariah.

2. Kegunaan Praktis

- a) Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan atau bahan masukan dalam pengembangan karya-karya ilmiah selanjutnya yang terkait dengan asuransi syariah.

- b) Bagi Perusahaan Asuransi Syariah

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan acuan untuk bisa meningkatkan dan mengembangkan produk-produk yang sudah ada agar lebih inovatif dan variatif kedepannya serta dapat menentukan strategi pemasaran yang berdaya saing.

- c) Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk penelitian atau bahan ajar terkait dengan asuransi syariah.

E. Penegasan Istilah

1. Penegasan konseptual

- a. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan sebenarnya.¹³
- b. Sistem adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.¹⁴
- c. Operasional adalah sesuatu yang berkenaan dengan operasi, pengoperasian.¹⁵
- d. Produk adalah setiap apa saja yang ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.¹⁶
- e. Mitra Mabrur Plus adalah mempersiapkan dana untuk menunaikan ibadah haji, melalui perpaduan perlindungan asuransi dan tabungan sesuai dengan prinsip syariah.¹⁷
- f. Kuantitas adalah ukuran jumlah.¹⁸

¹³ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Kedua*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hal. 37

¹⁴ *Ibid.*, hal. 950

¹⁵ Idrus, *Kamus Umum Baku Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Bintang Usaha Jaya, 1996), hal. 367

¹⁶ Murti Sumarni, *Marketing Perbankan*, (Yogyakarta: Liberty, 1996), hal. 213

¹⁷ www.bumiputera.com/products/product/syariah_individual_insurance/mitra_mabrur_plus, diakses pada Kamis, 21 April 2016 pukul 14.20

¹⁸ Idrus, *Kamus Umum Baku Bahasa Indonesia*, ..., hal. 283

- g. Nasabah adalah individu atau kelompok yang menjalin hubungan bisnis dengan perusahaan asuransi. Nasabah dapat berupa calon pemegang polis, pemegang polis, maupun mantan pemegang polis atau keluarga/perwakilannya.¹⁹
- h. Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 adalah cabang usaha dari AJB Bumiputera 1912 yang mengelola usaha asuransi jiwa dengan prinsip syariah. Melalui kerjasama saling melindungi dan tolong-menolong di antara peserta (*shahibul maal*) dalam menghadapi terjadinya musibah yang dikelola oleh Badan (Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912) sebagai pengelola dana (*mudharib*).²⁰

2. Penegasan operasional

Analisis sistem operasional produk Mitra Mabror Plus dalam meningkatkan kuantitas nasabah pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 kantor unit operasional Tulungagung adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sistem operasional produk Mitra Mabror Plus pada lembaga keuangan syariah tersebut mengenai prosedurnya mulai dari penetapan besaran premi, mekanisme pengelolaan dana, prosedur pengajuan klaim dan pembayaran manfaat kepada nasabah, serta upaya perusahaan dalam meningkatkan kuantitas nasabah produk Mitra Mabror Plus.

¹⁹ Arti dan pengertian nasabah, dalam www.arti-definisi.com/nasabah, diakses pada hari Senin, 9 Mei 2016 pukul 09.30

²⁰ Pasal 1 Istilah, Syarat-syarat Umum Polis Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912

F. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disusun dalam tiga bagian yang berhubungan antara satu bagian dengan bagian lainnya. Bagian-bagian tersebut adalah bagian awal, bagian utama (inti), dan bagian akhir.

Bagian awal skripsi ini terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian utama (inti) skripsi ini terdiri dari enam bab, yaitu:

Bab pertama merupakan bagian pendahuluan yang berisi uraian mengenai konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua merupakan bagian kajian pustaka yang berisi uraian mengenai diskripsi teori, yang terdiri dari: Asuransi Syariah, yaitu: Pengertian Asuransi Syariah, Dasar Hukum Asuransi Syariah, Sistem Operasional Asuransi Syariah. Pemasaran, yaitu: Pengertian Pemasaran, Strategi Pemasaran, Pemasaran Asuransi Syariah. Penelitian Terdahulu. Paradigma Penelitian.

Bab ketiga merupakan bagian metode penelitian yang berisi uraian mengenai rancangan penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

Bab keempat merupakan bagian hasil penelitian yang berisi uraian mengenai deskripsi data meliputi: Sejarah berdirinya Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912, Letak geografis obyek penelitian, visi dan misi, struktur organisasi. Temuan Penelitian: sistem operasional produk Mitra Mabrur Plus di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, Upaya perusahaan dalam meningkatkan kuantitas nasabah produk Mitra Mabrur Plus. Analisis Data.

Bab kelima merupakan bagian pembahasan, meliputi operasional produk Mitra Mabrur Plus di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, Upaya perusahaan dalam meningkatkan kuantitas nasabah produk Mitra Mabrur Plus.

Bab keenam merupakan bagian penutup yang berisi uraian mengenai kesimpulan dan saran.