

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah berdirinya Asuransi Syariah AJB Bumiputera 1912

Asuransi Jiwa Bersama AJB Bumiputera 1912 atau lebih dikenal sebagai AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah atas prakarsa seorang guru sederhana bernama M. Ng. Dwidjosewojo seorang Sekretaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus Sekretaris Pengurus Besar Budiutomo.¹

Gagasan pendirian perusahaan asuransi jiwa ini, terdorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru bumiputera (pribumi) di mana saat itu statusnya jauh di bawah guru-guru Belanda. Sehingga kesejahteraan para guru pribumi sangat kurang terjamin apalagi di masa tua atau masa pension mereka. Ia mencetuskan gagasannya pertama kali dalam kongres Budi Utomo tahun 1910. Kemudian baru terealisasi menjadi Badan Usaha sebagai salah satu keputusan kongres pertama PGHB di Magelang tanggal 12 Februari 1912. Dalam kepengurusannya M. Ng. Dwidjosewojo bertindak sebagai presiden Komisaris dan dibantu oleh M. K.H Soebroto sebagai Direktur dan M. Adimidjojo sebagai bendahara. Ketiga orang inilah yang kemudian dikenal sebagai “tiga

¹ Website resmi AJB Bumiputera 1912, dalam <http://www.bumiputera.com>, diakses 12 Juli pukul 19.00

serangkai” pendiri Bumiputera, sekaligus sebagai peletak batu pertama perusahaan asuransi nasional Indonesia.

Tidak seperti perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu, sejak awal pendirian Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan kepengurusan yang unik, yaitu bentuk badan usaha “mutual” atau “usaha bersama”. Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan. Perjalanan Bumiputera yang semula bernama *Orderlinge Levensverzekering Maatschappij* PGHB (O.L.Mij.PGHB) kini mencapai 9 dasawarsa (93 tahun). Perjalanan panjang itu tentu saja tidak terlepas dari pasang surutnya suatu perusahaan. Memasuki millennium ketiga, Bumiputera mempunyai jaringan lebih dari 600 kantor yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia.²

Unit bisnis AJB Bumiputera 1912 secara resmi terbentuk sejak dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Keuangan no. Kep-268/KM.6/2002 tanggal 7 November 2002 dalam bentuk cabang Usaha Asuransi Jiwa Syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001, tanggal 17 Oktober 2001. Dalam rangka menjaga kemurniaan pelaksanaan prinsip-prinsip syariah, maka berdasarkan keputusan direksi No. SK. 14/DIR/2001, tanggal 11 November 2002 dibentuk Divisi Asuransi Syariah.

² Website resmi AJB Bumiputera 1912, dalam <http://www.bumiputera.com>, diakses 12 Juli pukul 19.00

Pada awal pembentukan, Divisi Asuransi Syariah memiliki sarana dan prasarana sumber daya manusia, perkantoran dan sistem yang sangat terbatas. Namun demikian Divisi Syariah telah memulai operasinya, ditandai dengan dilimpahkannya pengelolaan Asuransi Kumpulan Perjalanan Haji dari Divisi Askum pada bulan Januari 2003, dan selanjutnya diluncurkannya Produk Asuransi Perorangan Syariah Mitra Mabur dan Mitra Iqro' pada pertengahan April 2003, dan Mitra Sakinah pada awal tahun 2004

Walaupun masih dalam naungan AJB Bumiputera 1912, namun pengelolaan keuangan Bumiputera Syariah terpisah dari induknya. Pengelolaan keuangannya berdasarkan Syariah Islam yang didasarkan kepada al Qur'an dan al Hadits. Adapun Badan Pengawas Syariah (BPS) Bumiputera Syariah adalah tokoh-tokoh ternama yang mengerti ilmu ekonomi Islam, yaitu: Prof. K.H A. Sahal Mahfudz (Ketua) yang merupakan tokoh Nahdlatul Ulama (NU) dan dr. H. Endy M. Astiwara, MA, AAAI-J (Anggota) yang merupakan Dosen Luar Biasa UIN Bidang Asuransi Syariah.³

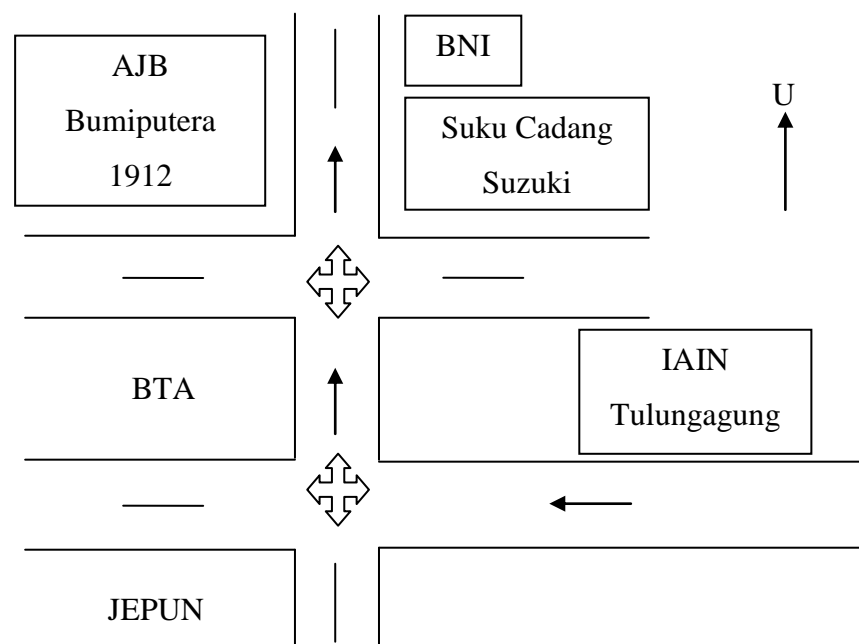
2. Letak Geografis

Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung berlokasi di jalan Jenderal Sudirman No. 76C Tulungagung dengan Nomor Telepon (0355) 331672. Berada di pusat kota Tulungagung tepatnya pada jalur Kabupaten yang menghubungkan antara

³ Kang Alwi, Bumiputera Syariah, dalam <http://kangalwi.blogspot.com/bumiputera-syariah.html>, diakses Senin, 11 Juli 2016

Tulungagung dan Kediri, tepatnya berada di barat jalan depan suku cadang Suzuki Tulungagung. Dengan letaknya yang strategis, menjadikan mudah dijangkau dari segala arah manapun. Letak kantornya sementara masih berada satu gedung dengan kantor AJB Bumiputera 1912 Tulungagung.

Gambar 4.1.
Denah Lokasi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung⁴



Secara geografis, kota Tulungagung berada pada ketinggian 100 m di atas permukaan laut dengan suhu sekitar 30° – 35° C. Sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Hindia, Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Blitar, sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Trenggalek dan sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kediri.

⁴ Wawancara dengan Jakfar Shodiq (Administrasi dan Keuangan AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), F2, 30 April 2016, pukul 10.00

3. Visi dan Misi Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912

a) Visi

Visi Bumiputera adalah ingin menjadi asuransinya bangsa Indonesia.

b) Misi

Menjadikan Bumiputera senantiasa berada di benak dan di hati masyarakat Indonesia.

(1) Memelihara keberadaan Bumiputera sebagai perusahaan perjuangan bangsa Indonesia.

(2) Mengembangkan korporasi dan koperasi yang menerapkan prinsip-prinsip dasar gotong-royong.

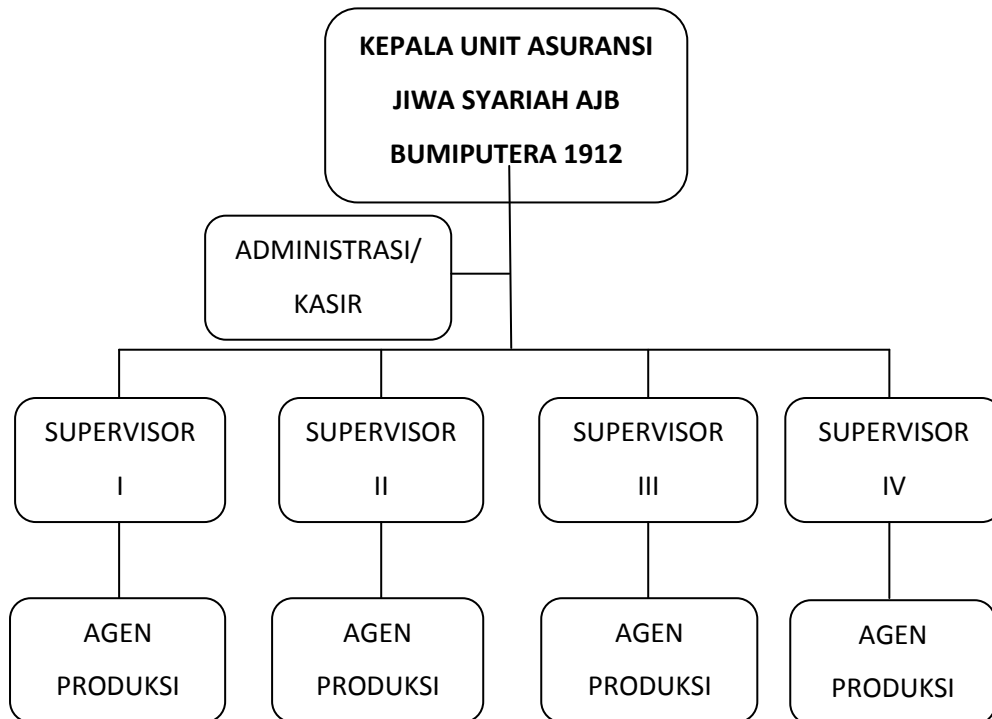
(3) Menciptakan berbagai produk dan layanan yang memberikan manfaat optimal bagi komunitas Bumiputera.

(4) Mewujudkan perusahaan yang berhasil secara ekonomi dan sosial.⁵

4. Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

⁵ *Ibid.*

Gambar 4.2.
Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor
Unit Operasional Tulungagung⁶



Keterangan :

a. Kepala Unit

Tugasnya :

- 1) Mempunyai wewenang tertinggi dan bertanggungjawab pada seluruh kegiatan operasional dalam perusahaan.
- 2) Reschak produksi

b. Administrasi dan Keuangan

Tugas :

- 1) Menerima dan membukukan setoran premi pertama

⁶ Wawancara dengan Khumaidi, (Kepala Unit Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), F1, 26 April 2016

- 2) Meneliti dan verifikasi SP dan kelengkapannya
- 3) Mengentri data SP yang telah diverifikasi
- 4) Mengirim data SP ke kantor cabang
- 5) SP medikal dan kelengkapannya ke kantor pusat Cq Departemen
Pertanggung

c. Supervisor

Tugas :

- 1) Memeriksa kebenaran pengisian SP dan kelengkapannya
- 2) Reschak produksi

d. Agen produksi

Tugas :

- 1) Melakukan pengamatan kesehatan fisik calon tertanggung
- 2) Menaksir nilai ekonomis sesuai dengan tingkat profesionalisme calon
tertanggung
- 3) Meneliti hubungan kepentingan asuransi
- 4) Kelayakan keuangan calon pemegang polis
- 5) Memandu pemegang polis dalam mengisi SP
- 6) Melengkapi SP sesuai persyaratan

Dalam perusahaan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung ada 28 karyawan yang terdiri dari 6 karyawan tetap dan 23 karyawan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung.

Tabel 4.1.
Daftar nama dan jabatan karyawan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung⁷

No.	Nama	Jabatan
1	Khomaidi, S.Ag	Kepala Cabang
2	Jakfar Shodik	Kasir/Administrasi
3	Feri Fakhrudin	Supervisor
4	Adwad Jazali	Supervisor
5	Nisfi Neliarin	Supervisor
6	Nurhidayati	Supervisor
7	Badriyah	Agen
8	Nanik P.	Agen
9	Mardiyah	Agen
10	Nadhifah	Agen
11	Shaiful Huda	Agen
12	Yamtiyah	Agen
13	Zamnur	Agen
14	Lamroni	Agen
15	Moh. Rifa'i	Agen
16	Moh. Tanwir	Agen
17	Moh. Prayitno	Agen
18	Nasukha	Agen
19	Kholifah	Agen
20	Usman	Agen
21	Umi Kulsum	Agen
22	Yusnia	Agen
23	Nur Kholis Hudin	Agen
24	Ghatot Yosep	Agen
25	Hartono	Agen
26	Hajar Dwi Rahayu	Agen
27	Eko P.	Agen
28	Anang Hadianto	Agen

Sumber: Dokumentasi Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, 2016

Dari daftar di atas dapat dilihat bahwa dalam Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung terdiri dari 28

⁷ Dokumentasi Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, 2016

karyawan yang terdiri dari : kepala unit 1 orang, administrasi/kasir 1 orang, supervisor 4 orang, dan agen 23 orang.

5. Produk-produk AJB Bumiputera 1912

Pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung terdapat empat produk yang ditawarkan dalam operasionalnya, menurut pernyataan Bapak Khumaidi, yaitu:

“Produk yang ditawarkan pada AJB Bumiputera 1912 kantor unit operasional Tulungagung ada empat, yaitu mitra iqro’ plus, mitra mabrur plus, mitra amanah dan BP-Link Syariah. Keempat produk tersebut sangat komplit dan dibutuhkan oleh masyarakat”.⁸

Dari pernyataan bapak Khumaidi, dapat diuraikan bahwa produk yang ditawarkan di AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung ada empat, yaitu:

a. Mitra Mabrur Plus

Mitra mabrur plus merupakan program asuransi syariah Bumiputera yang dirancang secara khusus untuk memprogram kebutuhan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Dengan mitra mabrur, Bumiputera tidak hanya membantu menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, tetapi juga menawarkan dana mudharabah (bagi hasil) dan terutama perlindungan (asuransi).

Untuk melaksanakan ibadah haji diperlukan persiapan dana yang relatif besar sehingga diperlukan upaya perencanaan keuangan yang baik melalui Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra Mabrur ini. Jenis produk ini

⁸ Wawancara dengan Khumaidi, (Kepala Unit Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), F1, 26 April 2016, pukul 11.00

merupakan gabungan antara unsur tabungan dan tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian.

Premi produk Mitra Mabruur ini terdiri dari:

- 1) Premi tabungan, yaitu bagian premi yang merupakan dana tabungan pemegang polis/peserta yang dikelola perusahaan dan pemiliknya akan mendapatkan bagi hasil (*mudharabah*) dari pendapatan investasi bersih. Premi tabungan dan hak bagi hasil akan dikembalikan kepada peserta bila masa perjanjian telah berakhir atau peserta mengundurkan diri.
- 2) Premi *Tabarru'*, yaitu sejumlah dana yang dihibahkan oleh pemegang polis/peserta dan digunakan untuk tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian yang akan dibayarkan kepada ahli waris bila peserta meninggal dunia sebelum masa asuransinya berakhir.
- 3) Premi biaya, yaitu sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta kepada perusahaan yang digunakan untuk membiayai kegiatan operasional perusahaan dalam rangka pengelolaan dana asuransi jiwa syariah.

Manfaat dari produk asuransi jiwa syariah Mitra Mabruur Plus ini adalah :

- (1) Jika peserta/nasabah asuransi panjang umur sampai masa perjanjian berakhir akan menerima dana sebagai berikut:
 - (a) Rekening tabungan
 - (b) Bagi hasil (*mudharabah*).

- (2) Jika peserta/nasabah asuransi ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli waris yang ditunjuk dalam polis akan menerima:
- (a) Santunan kebajikan (diambil dari rekening *tabarru'*) sebesar manfaat awal (MA) dikurangi premi yang telah disetor.
 - (b) Dana rekening tabungan
 - (c) Bagi hasil (*mudharabah*) investasi.
- (3) Jika peserta/nasabah asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta akan mendapatkan dana tabungan yang disetor dan bagi hasil investasi (*mudharabah*).⁹

b. Mitra Iqro' Plus

Mitra iqro' plus adalah produk asuransi syariah yang dikeluarkan oleh AJB Bumiputera Syariah untuk membiayai perlindungan dan pendidikan anak, mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi. Dengan adanya mitra iqro' plus, maka akan membantu para orang tua dalam merencanakan pendidikan anaknya. Unsur proteksi (asuransi) juga membuat para orang tua merasa tenteram jika suatu saat musibah kematian menimpa mereka, karena pendidikan putra-putri mereka akan ditanggung sepenuhnya oleh Bumiputera. Premi produk Asuransi Syariah Mitra Iqro' terdiri dari premi tabungan, premi *tabarru'* dan premi biaya.

Manfaat yang akan didapatkan peserta dari produk ini adalah :

⁹ Brosur AJB Bumiputera Produk Mitra Mabur Plus

- 1) Apabila peserta/nasabah asuransi panjang umur hingga perjanjian berakhir, maka kepada yang ditunjuk dibayarkan dana pendidikan sekaligus atau berkala sesuai dengan tabel tahapan dana pendidikan.
- 2) Apabila pemegang polis/peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa asuransi, maka kepada ahli waris yang ditunjuk selain mendapatkan dana tahapan pendidikan juga memperoleh :
 - (a) Santunan kebajikan sebesar manfaat awal (MA) dikurangi premi yang telah dibayarkan.
 - (b) Dana tabungan
 - (c) Bagi hasil (*mudharabah*) investasi.
- 3) Apabila anak yang ditunjuk ditakdirkan meninggal dunia dalam masa asuransi atau dalam masa tahapan dana pendidikan, pemegang polis/peserta dapat menunjuk pengganti (anak lain) untuk menerima tahapan dana tahapan pendidikan yang belum diberikan sesuai dengan tabel dana tahapan pendidikan.
- 4) Apabila peserta/nasabah asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta tersebut akan mendapatkan dana tabungan yang telah disetor dan bagian investasi (*mudharabah*).¹⁰

c. Mitra Amanah

Produk mitra amanah merupakan produk Bumiputera dalam membantu perencanaan finansial khususnya dalam mempersiapkan hari

¹⁰ Brosur AJB Bumiputera Produk Mitra Iqro' Plus

tua. Melalui program mitra amanah ini diharapkan peserta asuransi tidak lagi terganggu dengan persoalan ekonomi, meskipun mereka sebagai tulang punggung keluarga tidak produktif lagi atau bahkan sudah tidak ada diantara keluarga lagi. Dengan program mitra amanah peserta asuransi dapat membahagiakan keluarga dan melewati hari tua dengan tenang.

Manfaat produk asuransi jiwa syariah mitra amanah adalah sebagai berikut:

- 1) Jika peserta/nasabah asuransi panjang umur sampai masa perjanjian berakhir akan menerima dana sebagai berikut:
 - (a) Rekening tabungan
 - (b) Bagi hasil (*mudharabah*).
- 2) Jika peserta/nasabah asuransi ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli waris yang ditunjuk dalam polis akan menerima:
 - (a) Santunan kebajikan (diambil dari rekening *tabarru'*) sebesar manfaat awal (MA) dikurangi premi yang telah disetor.
 - (b) Dana rekening tabungan
 - (c) Bagi hasil (*mudharabah*) investasi.
- 3) Jika peserta/nasabah asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta akan mendapatkan dana tabungan yang disetor dan bagi hasil (*mudharabah*).¹¹

¹¹ Brosur AJB Bumiputera Produk Mitra Amanah

d. Mitra BP-Link Syariah

Mitra BP-Link Syariah adalah produk Bumiputera yang dirancang guna menjawab keinginan masyarakat akan produk asuransi yang berbasis investasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Produk ini selain menjanjikan pengembangan investasi yang optimal berbasis syariah juga didesain dengan memberikan benefit perlindungan jiwa, rawat inap dan perlindungan 53 penyakit kronis. Perlindungan terhadap 53 penyakit kritis ini mencakup *benefit* biaya operasi dan perawatan rumah sakit, pembebasan premi dan pengambilan sebagian manfaat asuransi.

Manfaat produk BP-Link Syariah ini adalah sebagai berikut¹² :

- 1) Jika peserta/nasabah asuransi panjang umur sampai masa perjanjian berakhir akan menerima dana sebagai berikut:
 - (a) Rekening tabungan
 - (b) Bagi hasil investasi (mudharabah).
- 2) Jika peserta/nasabah asuransi ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli waris yang ditunjuk dalam polis akan menerima:
 - (a) Santunan kebajikan (diambil dari rekening tabarru') sebesar manfaat awal (MA) dikurangi premi yang telah disetor.
 - (b) Dana rekening tabungan
 - (c) Bagi hasil (mudharabah) investasi.

¹² Brosur AJB Bumiputera Produk BP-Link Syariah

- 3) Jika peserta/nasabah asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta akan mendapatkan dana tabungan yang disetor dan bagi hasil (mudharabah).

B. Temuan Penelitian

1. Sistem operasional produk mitra mabrur pada AJB Bumiputera 1912 kantor Unit Operasional Tulungagung

- a. Syarat menjadi peserta/membeli polis produk Mitra Mabrur Plus

Untuk menjadi peserta Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 produk Mitra Mabrur Plus, persyaratan untuk membeli produknya sama dengan syarat untuk membeli produk lain, seperti yang dikatakan oleh Bapak Khumaidi yaitu:¹³

“Untuk menjadi nasabah produk mitra mabrur, persyaratannya sama dengan produk-produk lain, diantaranya:

- 1) Fotokopi KTP
- 2) Fotokopi Kartu Keluarga
- 3) Buku rekening bank dari masing-masing nasabah yang digunakan apabila menerima tahapan, terima habis kontrak, atau penjualan/penebusan polis.

Untuk nasabahnya sendiri, sangat diperhatikan dari segi umurnya. Minimal umur pemegang polis itu 20 tahun maksimal 60 tahun. Hasil perolehan asuransi yang didapatkan oleh usia muda itu biasanya lebih besar daripada yang usianya tua dan untuk pemegang polis yang sudah usia tua seperti 60 tahun itu hanya dapat ikut asuransi maksimal 5 tahun harus sudah diambil perolehannya.”

Dari pernyataan pak Khumaidi tersebut, terlihat bahwa persyaratan untuk menjadi nasabah di AJB Bumiputera 1912 syariah

¹³ Wawancara dengan Khumaidi, (Kepala Unit Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), F1, 26 April 2016, pukul 11.00

tidaklah sulit dan rumit. Sehingga setiap orang dapat dengan mudah untuk memproteksikan hidupnya maupun uangnya di asuransi syariah.

b. Penetapan Premi

Premi yang diterapkan di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, menurut Bapak Khumaidi, yaitu:¹⁴

“Premi yang diterapkan di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung adalah premi tabarru’, premi biaya, dan premi tabungan. Untuk usia tua maupun muda preminya sama, tetapi ada premi dasar di mana untuk usia tua premi resikonya atau biaya asuransinya lebih tinggi sehingga kalau yang usia tua habis kontraknya sedikit jika dibandingkan dengan peserta usia muda. Dengan cara bayar yang sama dan jangka waktu yang sama pula hasilnya akan berbeda, lebih banyak yang usia muda. Ketentuan yang ditetapkan oleh AJB Bumiputera 1912 untuk preminya minimal 1 tahun 1.200.000. kalau dibayar tiap 1 bulan 100.000. tetapi bisa dibayar per triwulan, enam bulan, satu tahun ataupun sekaligus.”

Dari pernyataan di atas, premi yang diterapkan di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung dapat diuraikan sebagai berikut, yaitu

a) Premi tabarru’

Premi tabarru’ yaitu sejumlah dana yang dihibahkan oleh pemegang polis/peserta dan digunakan untuk tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian yang akan dibayarkan kepada ahli waris bila peserta meninggal dunia sebelum masa asuransinya berakhir. Premi *tabarru’* diserahkan pemegang polis

¹⁴ Wawancara dengan Khumaidi, (Kepala Unit Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), F1, 26 April 2016, pukul 11.10

dengan niat tulus ikhlas dan kesadaran akan perlunya hidup tolong-menolong antar sesama. Premi *tabarru'* adalah asset peserta yang diamanahkan kepada perusahaan.

b) Premi biaya

Premi biaya adalah sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta kepada perusahaan yang digunakan untuk membiayai operasional perusahaan dalam rangka pengelolaan dana asuransi.

Tarif premi harus ditetapkan pada tingkat yang mencukupi, tidak melebihi dan tidak ditetapkan secara diskriminatif. Demikian pula tidak boleh terlalu berlebihan sehingga tidak sebanding dengan manfaat yang dijanjikan.

c) Premi tabungan

Premi tabungan, yaitu bagian premi yang merupakan dana tabungan pemegang polis yang dikelola oleh perusahaan di mana pemiliknya akan mendapatkan hak sesuai dengan kesepakatan dari pendapatan investasi bersih. Premi tabungan dan hak bagi hasil akan diberikan kepada peserta bila yang bersangkutan dinyatakan berhenti sebagai peserta.

Sementara itu, untuk ketentuan dalam pembayaran kontribusi (*premi*) di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung ada beberapa pilihan, yaitu dibayar tiap satu bulan, triwulan, enam bulan, satu tahun maupun sekaligus, dengan masa asuransi (MA) minimal tiga tahun.

c. Pengelolaan Dana

Menurut Bapak Khumaidi, pengelolaan dana dari premi Mitra Maburr yang terkumpul adalah melalui usaha-usaha yang berakad sesuai syariah. Berikut penuturan beliau:

“Dana nasabah yang terkumpul dipisahkan ke dalam 2 rekening, yaitu rekening tabungan dan rekening tabarru’. Pengelolaannya harus benar-benar kepada usaha yang berbasis syariah. Di asuransi syariah tidak ada simpan pinjam tetapi hanya simpan sementara. Jadi manakala nasabah tidak memiliki dana atau ingin menikmati tabungan maka dapat mengambil sebagian nilai tabungan untuk program mitra mabrur dan BP-Link Syariah. Bagi hasil sudah ditetapkan dari pusat, ada asumsi hasil investasi, dimana kita memberikan asumsi minimal 10% dengan nasabah. Keuntungan bagi hasil 30% perusahaan dan 70% peserta setelah dikurangi biaya pengelolaan.”¹⁵

Selain itu, Jakfar Shodiq juga mengatakan :

“Untuk Premi yang telah disetorkan oleh peserta/nasabah akan langsung dikelola oleh pusat. Jadi di kantor unit seperti di AJB Bumiputera 1912 Tulungagung tidak ada perputaran uang sama sekali, tapi hanya membantu administrasinya saja. Misal ketika calon nasabah mau daftar, dan juga ketika mengajukan klaim atau mengambil sebagian nilai tunai dari tabungannya.”¹⁶

Jadi, untuk urusan pengelolaan dana langsung diserahkan kepada kantor AJB Bumiputera 1912 pusat. Tidak ada pemutaran uang di AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, karena AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung hanya membantu AJB Bumiputera 1912 Cabang Kediri.

¹⁵ Wawancara dengan Khumaidi, (Kepala Unit Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), F1, 26 April 2016, pukul 11.20

¹⁶ Wawancara dengan Jakfar Shodiq, (Administrasi dan Keuangan AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), F2, 30 April 2016, pukul 08.00

d. Pembayaran klaim

Klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat.¹⁷ Terjadinya klaim bisa karena tertanggung meninggal dunia, tertanggung mengalami kecelakaan, menjalani rawat inap rumah sakit, penghentian polis (klaim penebusan) dan berakhirnya masa kontrak perjanjian asuransi.¹⁸

Terkait pembayaran klaim di AJB Bumiputera 1912 syariah untuk produk mitra mabrur, Bapak Khumaidi mengatakan bahwa:

“Untuk pengajuan klaim pada AJB Bumiputera 1912 syariah itu bebas. Tidak dibatasi waktunya. Tapi kalau pada produk mitra mabrur kan tidak ada klaim sakit tetapi hanya ada tabungan saja. Sementara itu, untuk pengajuan klaimnya mudah baik di Bumiputera syariah dan konvensional karena ada prosedurnya dan melalui pintu yang sama. Kalau pengajuannya sulit, berarti persyaratannya kurang. Misalkan sudah diajukan ke petugas. Itu kan harus lengkap semua persyaratan. Jadi kalau tidak ada salah satu syaratnya akan lama proses klaimnya. Selain itu, untuk nasabah Bumiputera syariah yang macet bayar masih dapat klaim, kalau di konvensional nunggu 1 bulan saja sudah tidak dapat klaim, hanya nilai tunai saja.”¹⁹

Masih terkait dengan klaim nasabah, Jakfar Shodiq juga menuturkan:

¹⁷ Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional...*, hal. 121

¹⁸ Website resmi AJB Bumiputera 1912, <http://www.bumiputera.com>, diakses tanggal 5 Juni 2016 pukul 14.00

¹⁹ Wawancara dengan Khumaidi, (Kepala Unit Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), F1, 26 April 2016, pukul 11.20

“Untuk mengajukan klaim, nasabah harus melengkapi persyaratan yang sudah tertulis di dalam syarat-syarat umum polis asuransi. Persyaratan umum klaim meliputi:

- (1) Surat Pengajuan Klaim
- (2) Polis asli
- (3) Kuitansi kontribusi yang terakhir dan sah
- (4) Fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Pasport) yang masih berlaku.
- (5) Untuk pengajuan klaim meninggal harus menyertakan Surat Keterangan Kematian yang disahkan oleh instansi yang berwenang.
- (6) Untuk pengajuan klaim karena kecelakaan harus menyertakan Surat Bukti mengenai kecelakaan diri dari kepolisian setempat termasuk Surat Keterangan dari dokter.”²⁰

Persyaratan tersebut harus dipahami oleh nasabah sejak mengikuti asuransi agar proses pembayaran klaim dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan ketentuan yang sudah tertulis di dalam polis.

2. Untuk meningkatkan kuantitas nasabah Mitra Mabrur Plus di AJB Bumiputera 1912

AJB Bumiputera 1912 selalu berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi nasabahnya. Sesuai dengan visi dan misinya AJB Bumiputera 1912 ingin selalu dibenak hati masyarakat dan menjadi perusahaan asuransi terbesar milik bangsa Indonesia sendiri. Bagi perusahaan asuransi baik konvensional maupun syariah, jumlah nasabah yang banyak akan memberikan keuntungan karena suatu beban jika banyak yang menanggungnya, maka beban tersebut tidak akan terasa berat. Oleh karena itu, upaya peningkatan jumlah nasabah selalu menjadi

²⁰ Wawancara dengan Jakfar Shodiq, (Administrasi dan Keuangan AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), F2, 30 April 2016, pukul 08.20

prioritas utama. Tentunya agen adalah ujung tombak untuk melaksanakan prioritas ini. Seperti yang diungkapkan bapak Khumaidi:

“Untuk nasabah produk mitra mabrur sendiri sudah cukup banyak di Bumiputera ini. Penjualan polisnya mencapai 25% dari total nasabah seluruhnya. Bumiputera merupakan perusahaan asuransi yang tertua di Indonesia dan semua orang juga sudah banyak yang mengenal, jadi ketika kami menawarkan produk kepada mereka, mereka langsung tanggap. Untuk calon nasabahnya sendiri, para agen juga harus mempertimbangkan dari segi finansial mereka. Calon nasabah yang dicari harus yang mampu bayar agar tidak terjadi kerugian bagi perusahaan di kemudian hari karena tidak mampu membayar premi dalam jangka waktu yang ditentukan.”²¹

Jadi, untuk produk Mitra Mabrur Plus di AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung jumlah nasabahnya sudah cukup banyak yaitu 25% dari total nasabah seluruhnya. Pendapat tersebut didukung oleh data dokumentasi yang didapat dari perusahaan.

Tabel 4.2
Produk yang terjual pada Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung tahun 2007-2015

No.	Nama Produk	Nasabah (Orang)	%
1	Mitra Iqro' Plus	2.080	40%
2	Mitra Amanah	1.040	15%
3	Mitra Mabrur Plus	1.300	25%
4	Mitra BP-Link Syariah	780	20%
Jumlah		5.200	100%

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa produk Mitra Mabrur Plus menjadi pilihan masyarakat pada urutan kedua setelah produk Mitra Iqro' Plus. Dengan jumlah nasabah yang cukup banyak tersebut,

²¹ Wawancara dengan Khumaidi, (Kepala Unit Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), F1, 26 April 2016, pukul 11.30

membuktikan bahwa manajemen dan strategi yang diterapkan oleh perusahaan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung untuk meningkatkan kuantitas nasabah cukup baik dan mampu menarik masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah asuransi produk Mitra Maburur Plus.

Tabel 4.3
Peningkatan jumlah nasabah produk Mitra Maburur Plus tahun 2013-2015

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

Dari data tersebut, terjadi peningkatan jumlah nasabah produk Mitra Maburur Plus yang cukup signifikan mulai tahun 2012-2015. Setiap tahunnya, perusahaan mampu menjual sebanyak 100 lebih polis asuransi. Pada tahun 2012-2013 jumlah nasabah bertambah 125 orang, tahun 2013-2014 jumlah nasabah bertambah 132 orang, dan pada tahun 2014-2015 jumlah nasabah bertambah 172 orang.

Agar produk asuransi syariah dapat terjual sesuai dengan target, Jakfar Shodiq mengatakan:

“Dalam meningkatkan volume nasabah, Bumiputera Syariah selalu memberikan pelayanan yang baik, ramah kepada calon nasabah dan nasabah, mempermudah dalam mengurus segala sesuatu terkait dengan asuransi. Selain itu, kami juga mengupayakan untuk meningkatkan kualitas dari para agen dengan cara selalu mengadakan pertemuan mingguan di mana para agen akan diberikan motivasi, trik-trik pemasaran, bahkan juga *sharing* bersama antar sesama agen maupun dengan bapak kepala cabang. Sehingga dengan demikian kualitas agen pun akan bertambah.

Setiap agen juga diberikan target minimal jumlah nasabah yang harus diperoleh setiap bulannya. Untuk sekarang target minimal yang harus dicapai oleh setiap agen adalah 5 nasabah.”²²

Sementara itu, teknik pemasaran yang dipakai oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung sudah lebih meningkat, seperti yang dikatakan Ayu:

“Pemasaran yang dilakukan oleh Bumiputera syariah sudah meningkat, kalau dulu agen memperkenalkan dan menawarkan produknya melalui *door to door*, dari mulut ke mulut, maupun seminar-seminar ke lembaga-lembaga, sekarang dengan canggihnya teknologi, produk-produk Bumiputera Syariah dapat diperkenalkan melalui media masa dan media elektronik. Bahkan calon nasabah juga dapat melihat perkembangan AJB Bumiputera 1912 melalui web resmi kami di [www. bumiputera.com](http://www.bumiputera.com).”²³

Dalam meningkatkan kuantitas nasabah tidak cukup hanya meningkatkan kualitas dari marketernya saja, tetapi perusahaan juga harus selalu mengupayakan kualitas terbaik pada setiap produknya agar manfaatnya benar-benar dapat dirasakan oleh setiap nasabah Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 dan produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Untuk produk mitra mabrur plus, Bumiputera Syariah sudah melakukan pengembangan terhadap produknya, seperti yang dikemukakan Bapak Khumaidi:

“Upaya untuk meningkatkan kualitas produk Mitra Mabrur Plus ini, Bumiputera melakukan pengembangannya ke tabungan umrah, tabungan dana hari tua, tabungan pelunasan ONH, tabungan masuk perguruan tinggi, tabungan untuk investasi. Jadi programnya itu dikemas sedemikian rupa supaya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.”

²² Wawancara dengan Jakfar Shodiq, (Administrasi dan Keuangan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), F2, 30 April 2016, pukul 08.30

²³ Wawancara dengan Hajar Dwi Rahayu, (Agen Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), F3, 7 Juni 2016, pukul 08.30

Dengan pengembangan produk tersebut, maka akan memudahkan calon nasabah untuk memilih produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka, sehingga dengan sekali menawarkan, maka calon nasabah akan langsung mengambil salah satu produk yang ditawarkan.

C. Analisis Data

1) Sistem operasional produk Mitra Mabur Plus

Persyaratan untuk membeli produk asuransi Mitra Mabur Plus sama dengan persyaratan untuk membeli produk asuransi lain yang cukup mudah yaitu, hanya dengan menyerahkan fotokopi KTP, fotokopi Kartu Keluarga, mengisi Surat Permintaan (SP), memiliki buku rekening bank, dan membayar titipan premi pertama. Dalam mengikuti asuransi, calon nasabah harus memperhatikan dari segi umurnya karena nantinya akan mempengaruhi besaran tabarru' dan juga perolehan hasil investasinya. Dengan kemudahan ketentuan dalam mengikuti asuransi maupun membeli produk asuransi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung menunjukkan bahwa AJB Bumiputera 1912 sangat mengutamakan kemaslahatan dalam operasionalnya.

Ada tiga premi yang diterapkan pada AJB Bumiputera 1912 yaitu premi *tabarru'*, premi biaya, dan premi tabungan. Ketiga premi tersebut berasal dari premi yang telah disetor oleh nasabah yang kemudian dibagi ke dalam 2 rekening, yaitu rekening tabungan dan rekening tabarru' dan juga sebagian dikurangi untuk biaya-biaya operasional. Besaran premi yang harus dibayarkan oleh nasabah baik tua maupun muda sama tetapi

ada premi dasar digunakan sebagai acuan yang dilihat dari besar kecilnya resiko. Ketentuan yang ditetapkan oleh AJB Bumiputera 1912 untuk preminya minimal 1 tahun 1.200.000. kalau dibayar tiap 1 bulan 100.000. tetapi bisa dibayar per triwulan, enam bulan, satu tahun ataupun sekaligus

Dalam hal pengelolaan dana, Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung hanya merupakan pintu gerbang/perantara/penghubung antara nasabah dengan AJB Bumiputera 1912 pusat karena premi nasabah langsung masuk dan dikelola oleh AJB Bumiputera 1912 pusat. Semua hal mengenai pengelolaan dana diserahkan langsung kepada pusat dengan pengawasan dari DPS, sehingga pengelolaan dana tidak akan menyimpang dari syariat Islam.

Sementara itu, keuntungan yang didapat dari pengembangan dana asuransi, AJB Bumiputera 1912 menggunakan prinsip *al-mudharabah*, di mana peserta/nasabah berlaku sebagai pemilik modal (*shahibul maal*) dan perusahaan selaku pengelola dana (*mudharib*) dengan nisbah masing-masing 30% untuk perusahaan dan 70% untuk peserta yang sudah ditentukan pada awal akad. Dengan ketetapan asumsi hasil investasi yang telah ditetapkan oleh pusat yaitu minimal 10% yang sewaktu-waktu dapat berubah sesuai keuntungan dari pengembangan dana atau investasi.

Dalam pengajuan klaim, AJB Bumiputera 1912 tidak mempersulit peserta/nasabah karena prinsip asuransi syariah sendiri adalah tolong-menolong. Jika ada nasabah/peserta yang kesulitan dalam pengajuan klaim, berarti persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi belum lengkap

sehingga menghambat pengajuan dana klaim. Kelebihan asuransi syariah dalam pembayaran klaim dibanding dengan konvensional, di mana apabila ada peserta yang macet bayar, maka ia tetap mendapatkan klaim. Berbeda dengan asuransi konvensional yang apabila nunggak bayar 1 bulan saja tidak mendapatkan klaim. Pada produk mitra mabrur sendiri tidak ada klaim sakit. Sehingga yang dapat diambil oleh nasabah/peserta hanya nilai tunai dari tabungannya saja.

Sementara itu, persyaratan untuk mengajukan klaim itu ada enam, yang meliputi surat pengajuan klaim, polis asli, kwitansi kontribusi yang terakhir dan sah, fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Pasport) yang masih berlaku, untuk pengajuan klaim meninggal harus menyertakan Surat Keterangan Kematian yang disahkan oleh instansi yang berwenang, untuk pengajuan klaim karena kecelakaan harus menyertakan Surat Bukti mengenai kecelakaan diri dari kepolisian setempat termasuk Surat Keterangan dari dokter. Persyaratan tersebut sudah diberitahukan pada waktu akad, jadi nasabah harus memahami secara seksama agar tidak terjadi perlambatan dalam proses pengajuan klaim.

2) Upaya AJB Bumiputera 1912 dalam meningkatkan nasabah produk Mitra Mabrur Plus

Upaya yang dilakukan Bumiputera Syariah dalam meningkatkan nasabah produk Mitra Mabrur Plus yaitu dari sisi pelayanan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah atau nasabahnya, memberikan kemudahan dalam mengurus semua hal terkait asuransi.

Selain itu, untuk meningkatkan pelayanan maupun kualitas para agen, setiap satu Minggu sekali diadakan pertemuan di mana pada saat pertemuan tersebut, para agen akan diberikan motivasi, trik-trik dalam menjual produk asuransi, bahkan agen dapat *sharing* masalah-masalahnya jika mengalami kesulitan dalam menjual produknya. Pertemuan tersebut bertujuan agar kualitas dan kemampuan para agen dapat meningkat sehingga memudahkan mereka dalam menawarkan produk Mitra Maburur Plus kepada calon nasabah.

Selanjutnya, strategi pemasaran yang diterapkan di AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung adalah dengan *door to door* dari rumah ke rumah, dari mulut ke mulut, maupun seminar-seminar ke lembaga-lembaga. Untuk sekarang dengan canggihnya teknologi, produk Mitra Maburur Plus dapat diperkenalkan melalui media masa dan media elektronik. Bahkan calon nasabah juga dapat melihat perkembangan AJB bumiputera 1912 melalui web resmi kami di www.bumiputera.com.

Jumlah nasabah produk Mitra Maburur sudah cukup meningkat, hal ini terbukti dengan jumlah penjualan polis produk Mitra Maburur Plus yang mencapai 25% dari total keseluruhan nasabah atau sekitar 1.300 nasabah sampai Maret 2016. Jumlah nasabah yang terus meningkat tiap tahunnya membuktikan bahwa AJB Bumiputera 1912 sebagai perusahaan asuransi tertua di Indonesia mampu bersaing dengan perusahaan asuransi lain dalam menunjukkan kualitas kinerjanya. Selain itu, produk Mitra Maburur

Plus saat ini sangat dibutuhkan oleh orang-orang muslim sebagai perencanaan dan perlindungan untuk ibadah haji. Pada saat agen menawarkan produk tersebut, mereka langsung tanggap bahkan ada yang langsung membeli produknya. Untuk produk Mitra Maburr Plus, AJB Bumiputera 1912 juga meningkatkan kualitasnya dengan mengembangkan produknya ke tabungan umrah, tabungan pelunasan ONH, dan tabungan investasi agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari masyarakat.