

BAB V PEMBAHASAN

A. Operasional Produk Mitra Mabru Plus

Sebagai sebuah perusahaan asuransi, maka asuransi syariah menawarkan produk-produk perasuransianya. Produk asuransi yang dimaksud di sini adalah program atau fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi dan bisa dimanfaatkan atau digunakan oleh masyarakat sebagai calon peserta asuransi.

Produk Mitra Mabru Plus merupakan salah satu produk yang ada di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung yang dirancang secara khusus untuk memprogram kebutuhan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Dengan Mitra Mabru Plus, Bumiputera tidak hanya membantu menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, tetapi juga menawarkan dana mudharabah (bagi hasil) dan terutama perlindungan (asuransi).

Persyaratan untuk mengikuti produk asuransi Mitra Mabru Plus di AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung sangatlah mudah yaitu cukup menyerahkan fotokopi KTP, fotokopi Kartu Keluarga, mengisi Surat Permintaan (SP), memiliki buku rekening bank, dan membayar titipan premi pertama. Calon nasabah harus memperhitungkan umur mereka sendiri pada saat awal masuk. Hal ini dikarenakan usia nasabah akan berpengaruh terhadap besaran dana *tabarru'* yang akan dikeluarkan selama masa asuransi. Semakin tua usia nasabah, maka semakin besar prosentase *tabarru'* yang harus dibayarkan, begitu pula

sebaliknya. Pada saat calon nasabah mendaftar untuk mengikuti salah satu produk asuransi, harus benar-benar memahami betul terkait produk yang diambil.

Untuk menjelaskan mengenai operasional dan mekanisme produk Mitra Mabur Plus, maka lebih mudahnya dijelaskan menggunakan tabel mekanisme produk atau yang biasa disebut dengan istilah saleskit. Dengan saleskit ini, calon nasabah dapat dengan mudah memahami seperti apa mekanisme produk yang akan diambilnya. Di dalam saleskit ini disajikan ilustrasi jika seseorang mengikuti salah satu produk. Di situ dituliskan mengenai berapa jumlah premi yang dibayar, keuntungan investasi yang akan diraih, pengelolaan dananya. Sehingga dengan saleskit ini akan memudahkan para agen dalam mengenalkan setiap produk yang ada di Bumiputera.

Contoh saleskit produk Mitra Mabur Plus misalnya seperti di bawah ini:

Nama Peserta	: Ny. Astuti
Usia Peserta	: 35 Tahun
Masa Asuransi	: 10 Tahun
Iuran Tabarru'	: 2,81%
Mulai Asuransi	:
Kesanggupan membayar premi :	
Triwulan	: 600.000
Semesteran	: 1.200.000

Tahunan	: 2.400.000
Sekaligus	: 24.000.000
Manfaat Awal	: 24.000.000
Asumsi Bagi Hasil	: 11%
Bagian Hasil Investasi	: 70%

Dari data tersebut dapat diolah dengan program komputer, sehingga ilustrasi produk Mitra Mabru Plus dapat dilihat seperti tabel 5.1.

Dalam pengelolaan dana asuransi Mitra Mabru Plus diperlukan berbagai biaya, seperti biaya administrasi, biaya penagihan, dan juga komisi agen. Analisis tentang premi biaya (*loading*) adalah sebagai berikut:

Dengan mengambil contoh dari ilustrasi di atas, dapat diketahui bahwa premi disetahunkan yang dipilih peserta asuransi adalah Rp 2.400.000,00 dengan premi *tabarru'* yang harus dibayarkan sebesar 2,81% dari premi yang disetor. Pada tahun pertama ($2,81\% \times \text{Rp } 2.400.000,00 = \text{Rp } 67.440,00$). Sedangkan premi biaya pada tahun pertama ($2,99\% \times \text{Rp } 2.400.000 = \text{Rp } 801.600$). Premi biaya tahun kedua ($5,93\% \times \text{Rp } 2.400.000 = \text{Rp } 404.160$). premi biaya tahun ketiga dan seterusnya ($10,7\% \times \text{Rp } 2.400.000 = \text{Rp } 224.160$).

Bagian mudharabah yang didapatkan pada tahun pertama adalah premi tabungan (dihitung dari premi yang disetor dikurangi premi *tabarru'* dan premi biaya) dikalikan dengan asumsi hasil investasi dan bagian hasil investasi. Jadi pada tahun pertama, nasabah akan mendapatkan bagian

mudharabah sebesar (Rp 2.400.000 – Rp 67.440 – Rp 801.600 x (11% x 70%) = Rp 117.884). Sehingga nilai tunai pada tahun pertama (tabungan tahun pertama + mudharabah tahun pertama) yaitu: Rp 1.530.960 + Rp 117.884 = Rp 1.648.844.

Santunan kebajikan yang didapatkan ketika peserta meninggal pada tahun pertama adalah manfaat awal (MA – premi tahun pertama), yaitu Rp 24.000.000 – Rp 2.400.000 = Rp 21.600.000. Sedangkan klaim meninggal yang didapatkan ahli waris adalah sebesar manfaat awal ditambah nilai tunai tahun pertama yaitu Rp Rp 24.000.000 + Rp 1.648.844 = Rp 25.648.844.

Jika dilihat potongan biaya premi untuk tahun pertama dan kedua cukup besar, meskipun demikian potongan ini jauh lebih kecil jika dibandingkan pada asuransi konvensional di mana nasabah belum mempunyai nilai tunai hingga akhir tahun kedua karena premi tahun pertama dan kedua habis untuk berbagai biaya yang harus dibayar. Selain sistem pengupahan agen pada usaha asuransi jiwa tidak berdasarkan sistem gaji bulanan, tetapi berdasarkan premi tahun pertama dan kedua dari nasabah yang diajak membeli polis asuransi/mengikuti asuransi.

Jika dihitung, persentase biaya premi (*loading*) pada tahun pertama baik untuk provisi agen maupun biaya administrasi lainnya adalah (Rp 801.600 : Rp 2.400.000) x 100% = 33,4%. Sedangkan biaya *loading* pada tahun kedua adalah (Rp 404.160 : Rp 2.400.000) x 100% = 16,8%.

Sedangkan biaya *loading* pada tahun ketiga adalah (Rp 224.160 : Rp 2.400.000) x 100% = 9,3%.

Dari pemaparan di atas, pada sistem operasional produk Mitra Mabrus Plus di AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung diketahui bahwa persentase biaya premi (*loading*) pada tahun pertama sebesar 33,4%. Persentase tersebut lebih besar dibandingkan ketentuan DPS yang hanya sebesar 20% - 30% dari premi tahun pertama. Namun demikian, hal tersebut dianggap tidak bertentangan dengan kaidah-kaidah syaria', seperti pendapat tokoh asuransi syariah Indonesia, Muhammad Syakir Sula yang mengatakan bahwa Dewan Pengawas Syariah (DPS) membolehkan *loading* (misalnya sebesar 30%) dari tahun pertama sepanjang dilakukan secara transparan dan sepengetahuan peserta takaful di awal akad.¹

Sementara itu, besaran premi yang harus dibayarkan calon nasabah di AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung bervariasi dan calon nasabah dapat menentukan besaran premi yang akan mereka bayarkan yang sesuai dengan kemampuan finansial mereka dan menjangkau semua golongan, mulai dari golongan bawah, menengah, maupun atas. Perusahaan memberikan ketentuan minimal total premi yang dibayarkan selama satu tahun yaitu Rp 1.200.000. Premi tersebut dapat dibayarkan tiap satu bulan, tiga bulan, enam bulan, satu tahun sekali maupun sekaligus. Dengan ketentuan tersebut, terlihat bahwa AJB

¹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General)*, hal. 181

Bumiputera syariah lebih mengutamakan kemaslahatan dalam operasionalnya.

Pendapat tersebut selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Yadi Januari bahwa aspek kemaslahatan yang merupakan *maqashid al-syariah* direalisasikan dalam asuransi syariah terutama dalam hal merealisasikan kepentingan-kepentingan umat dalam kaitannya dengan ketentraman dan keterjaminan di hari kemudian.²

Pengelolaan dana pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung dikelola langsung oleh pusat. Jadi kantor cabang seperti di Tulungagung hanya merupakan pintu gerbang/perantara/penghubung antara nasabah dengan 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.

Dalam hal pembagian keuntungan yang didapat dari pengembangan dana, AJB Bumiputera 1912 menggunakan akad *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 setelah dikurangi biaya operasional. Dengan ketetapan asumsi hasil investasi yang telah ditetapkan oleh pusat yaitu minimal 10% yang

² *Ibid.*, hal. 10

sewaktu-waktu dapat berubah sesuai keuntungan dari pengembangan dana atau investasi.

Jadi dalam pengelolaan dananya, AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung sudah sesuai dengan syariat Islam seperti yang dikemukakan oleh Muhammad Syakir Sula bahwa perusahaan asuransi syariah diberi kepercayaan atau amanah oleh para peserta untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan halal, dan memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai isi akta perjanjian. Dan keuntungan perusahaan diperoleh dari pembagian keuntungan dana peserta yang dikembangkan dengan prinsip *mudharabah* (sistem bagi hasil), di mana peserta berkedudukan sebagai pemilik modal (*shahibul mal*) dan perusahaan berkedudukan sebagai pemegang amanah (*mudharib*).³

Dalam pengajuan klaim, AJB Bumiputera 1912 tidak mempersulit peserta/nasabah karena prinsip dalam operasionalnya adalah tolong-menolong. Apabila ada peserta yang tertimpa musibah, dana klaim diambilkan dari rekening *tabarru'* yang telah dihibahkan oleh peserta untuk membantu peserta lain yang tertimpa musibah. Pada asuransi Mitra Mabur sendiri tidak ada klaim sakit ataupun tahapan pengambilan dana, yang ada hanya nilai tunai dari tabungannya yang dapat diambil pada saat berakhirnya masa asuransi. Permasalahan mengenai anggapan sebagian nasabah yang mengatakan bahwa pengajuan klaim di Bumiputera syariah sulit, itu tidaklah benar. Jika ada nasabah/peserta yang kesulitan dalam

³ Muhammad Syakir Sula, Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), hal. 177

pengajuan klaim, berarti persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi belum lengkap sehingga menghambat pengajuan dana klaim.

Mengenai persyaratan-persyaratan klaim yang terlalu banyak dan rumit dari AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung tersebut yang menimbulkan anggapan nasabah bahwa perusahaan menyulitkan nasabah dalam proses klaim, hal semacam itu tidaklah benar. Hal ini dapat dilihat dari pendapat Muhammad Syakir Sula bahwa berbagai persyaratan yang ditentukan oleh perusahaan asuransi adalah demi kepentingan semua pemegang polis. Asuransi adalah pengelola dana milik banyak orang. Maka dari itu ia harus bertanggung jawab dalam mengelola dana tersebut. Harus ada penyelidikan dahulu agar dana klaim yang telah dibayarkan tidak merugikan nasabah lainnya.⁴

B. Upaya Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung dalam meningkatkan kuantitas nasabah

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri asuransi, AJB Bumiputera 1912 syariah selalu melakukan inovasi terhadap produk-produk yang ada sehingga dapat tetap bersaing dalam meningkatkan kuantitas nasabah asuransi. Upaya yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah atau nasabahnya, selalu ramah kepada calon nasabah maupun nasabah, membayar klaim sesuai dengan kesepakatan, dan memberikan kemudahan dalam mengurus

⁴*Ibid.*, 316

semua hal terkait asuransi. Dalam suatu perusahaan jasa, tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanannya saja, tetapi juga harus meningkatkan kualitas produknya. Untuk produk Mitra Mabror Plus, peningkatan kualitas produk dilakukan dengan mengembangkan produknya ke tabungan umrah, tabungan pelunasan ONH, dan tabungan investasi. Pengembangan produk tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan produk asuransi yang lebih menjamin masa depan. Selain itu, AJB Bumiputera 1912 selalu mengupayakan untuk meningkatkan kualitas para agen yang berperan sebagai pemasar yaitu dengan cara selalu diadakan pertemuan mingguan di mana para agen akan diberikan motivasi, trik-trik pemasaran, bahkan juga *sharing* bersama antar agen maupun dengan bapak kepala unit/cabang. Dengan demikian ketika kualitas agen bertambah, maka akan memudahkan agen dalam penjualan produk asuransi, terutama produk Mitra Mabror Plus. Karena dari agenlah produk asuransi dapat sampai ke nasabah. Agen juga dapat menciptakan kebutuhan dan motivasi pembelian nasabah akan produk asuransi.

Saat ini, jumlah nasabah produk Mitra Mabror Plus di Asuransi Jiwa Syariah terus meningkat seiring dengan kebutuhan masyarakat akan perencanaan dan perlindungan ibadah haji. Pada awal tahun 2016, jumlah nasabah Mitra Mabror Plus mencapai 1.300 orang dengan tingkat penjualan polis mencapai 25% dari total penjualan seluruh produk. Mulai tahun 2012 sampai 2015 jumlah nasabah mengalami peningkatan antara

2,5% - 4% dengan peningkatan yang signifikan. 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.

Teknik pemasaran yang digunakan oleh AJB Bumiputera 1912 syariah adalah melalui individu dan kelompok. Pemasaran individu harus diimbangi dengan kemampuan komunikasi dan pemahaman yang baik dalam menyampaikan maupun menawarkan produk asuransi. Pemasaran ini dilakukan melalui *door to door* dengan mendatangi langsung calon nasabah. Sementara itu, untuk pemasaran kelompok yang dilakukan oleh beberapa agen secara bersama-sama, biasanya dilakukan dengan seminar-seminar, sosialisasi maupun presentasi di suatu lembaga. Dengan kedua teknik pemasaran tersebut, diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan produk-produk asuransi syariah, yang nantinya akan mendapatkan pembeli atau nasabah yang setia sehingga kuantitas nasabah meningkat. Selain itu, apabila agen dapat membangun dan membina hubungan baik dengan nasabah, maka agen tersebut dapat dikatakan sebagai agen yang profesional atau berkualitas.

Pemasaran yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung tersebut sesuai dengan pendapat Heri Sudarsono yang menyatakan bahwa strategi pemasaran pada asuransi syariah harus lebih lebih terfokus kepada upaya untuk memenuhi pemahaman masyarakat, sehingga asuransi syariah perlu meningkatkan kualitas

pelayanan (*service quality*) kepada pemenuhan pemahaman masyarakat, misalnya mengenai apa asuransi syariah, bagaimana operasi asuransi syariah, keuntungan apa yang didapat dari asuransi syariah, dan sebagainya.⁵

Dari pemaparan mengenai operasional produk Mitra Mabrus Plus di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung menunjukkan bahwa prosedurnya sudah sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

⁵ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah "Deskripsi dan Ilustrasi"*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004, hal. 121