

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk Allah SWT yang terbaik di antara semua makhluknya. Pada diri manusia terletak dimensi rohani dan jasmani sebagai bagian kesempurnaannya.<sup>1</sup>

Manusia juga disebut sebagai makhluk sosial karena setiap manusia tidak bisa hidup dengan menyendiri tanpa adanya tolong menolong dengan manusia lainnya.

Di dalam Alquran telah banyak ayat yang merangkan anjuran mengenai tolong menolong, salah satunya adalah dalam *Q.S Al-Maidah* ayat 2,



Artinya: *“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.”*<sup>2</sup>

Dapat dikatakan bahwa manusia sekarang berada pada peradaban yang sangat maju, hal tersebut jelas terlihat pada ilmu pengetahuan dan teknologi yang menghasilkan berbagai macam perubahan, seperti perkembangan dalam transportasi yang diantaranya kapal uap, pesawat terbang, mobil, serta meningkatnya penggunaan

---

<sup>1</sup> Hasan Aedy, *Indahnya Ekonomi Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h.1.

<sup>2</sup> Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Protek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, 1985), h.156.

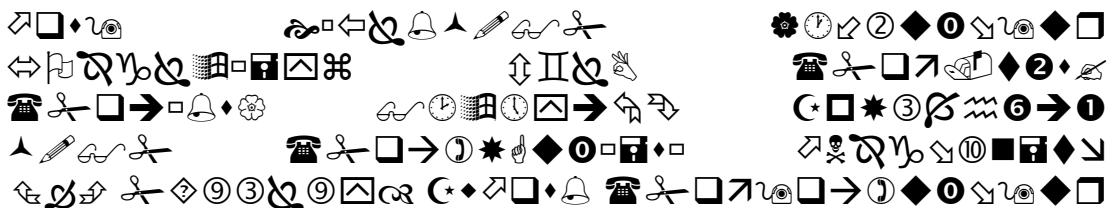
mesin. Meskipun perubahan itu telah menghasilkan keuntungan materiil namun ia memperbesar kemungkinan hilangnya jiwa dan harta.<sup>3</sup>

Salah satu cara untuk menghadapi dampak negatif dari kejadian yang tidak baik adalah dengan mengurangi resiko-resiko (hilangnya harta dan jiwa) tersebut, salah satunya yakni dengan menjaminkan dengan pihak lain, seperti mengasuransikannya.

Asuransi merupakan salah satu jasa dalam bidang keuangan yang menawarkan layanan perlindungan terhadap suatu objek.

Jenis asuransi bermacam-macam, salah satunya adalah asuransi jiwa yaitu perjanjian asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan resiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan.

Di dalam *Q.S. An-Nisa* ayat 9 memberikan isyarat atau indikasi atas kehalalan asuransi jiwa.



Artinya “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar”.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Meiruddin Noor, *Pelaksanaan Kontrak Asuransi Jiwa Pada Perusahaan Takaful Banjarmasin (Tinjauan Hukum Islam)*, (Institut Agama Islam Negeri Antasari, 2006), h.1.

<sup>4</sup> Abdullah bin Abdul Aziz Ali Sa’ud, *Al Quran Terjemahnya*. (Madinah Al Munawarah: Kerajaan Arab Saudi, 2007), h. 116.

Hadis Nabi SAW yang sejalan dengan ayat tersebut,

عن عمار بن سعد بن ابي وقاص قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : إِنَّكَ إِنْ تَذَرَ وَرَثَتَكَ أَغْنِيَاءَ خَيْرَ مِنْ أَنْ تَذَرَهُمْ عَالَةً يَتَكَفَّفُونَ النَّاسَ.

Artinya: “Diriwayatkan dari Amir bin Sa’ad bin Abi Waqash, telah bersabda Rasulullah SAW: “Sesungguhnya lebih baik bagimu meninggalkan ahli warismu dalam keadaan kecukupan daripada meninggalkan mereka menjadi beban tanggungan orang banyak”.<sup>5</sup>

Dari penjelasan di atas terlihat bahwa setiap manusia mungkin akan menghadapi masalah dan di sini asuransi mengambil perannya yakni sebagai perlindungan atau proteksi atas kerugian yang ditimbulkan. Namun demikian masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa asuransi tidaklah penting seperti asuransi jiwa karena menurut mereka yang mentakdirkan hidup, mati, dan rezeki adalah Allah SWT.

Asuransi secara umum bertujuan memberikan perlindungan atau proteksi atas kerugian keuangan yang ditimbulkan oleh peristiwa yang tidak terduga sebelumnya.

Di Indonesia ada beberapa perusahaan atau lembaga yang bergerak di bidang penyediaan jasa asuransi, seperti perusahaan asuransi Allianz, perusahaan asuransi Prudential, perusahaan asuransi Sinarmas, perusahaan asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, perusahaan asuransi Askrindo, dan lain-lain.

---

<sup>5</sup> Abu Isa At-Turmuzy, *Sunan Turmuzy*, (Beirut: Dar Al-Fikr, 1994), Juz IV, h. 40.

Dari beberapa nama perusahaan atau lembaga asuransi tersebut, perusahaan asuransi pertama dan tertua di Indonesia adalah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 atau kerab dikenal dengan sebutan AJB Bumiputera 1912.

Secara spesifik, asuransi jiwa (*life insurance*) merupakan pertanggung jawaban yang menyediakan jumlah maslahat tertentu untuk ahli waris yang ditunjuk setelah tertanggung meninggal dalam masa asuransi atau kepada termaslahat yang ditunjuk tertanggung/pemegang polis pada masa akhir asuransi. Asuransi jiwa juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk asuransi dimana tertanggung melimpahkan resiko ekonomi kehidupannya kepada penanggung (perusahaan asuransi).<sup>6</sup>

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 termasuk perusahaan asuransi yang besar di Indonesia dengan beberapa kantor yang tersebar di beberapa wilayah. Penyebarannya pun juga sampai ke kota Banjarmasin.

Seiring berjalan waktu dan untuk memenuhi kebutuhan pasar serta masyarakat, maka Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 yang berbasiskan syariah juga didirikan di kota Banjarmasin yakni pada tahun 2007.

Asuransi syariah mempunyai arti sebagai suatu usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikat) yang sesuai dengan prinsip syariah.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Sugeng Widodo, *Mindset Sukses Agen Asuransi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 19.

<sup>7</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional no. 21/DSN/-MUI/X/2001.

Dalam perkembangannya, perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin yang masih dianggap muda di dunia persaingan antar perusahaan atau lembaga penyedia jasa asuransi syariah, maka optimalisasi kinerja dari semua karyawan dan pimpinan sangatlah penting.

Salah satu bagian yang berperan penting dalam perkembangan perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin adalah bagian keagenan. Agen asuransi merupakan orang yang biasanya bertemu dengan calon nasabah dalam upayanya memasarkan produk perusahaan, agen juga sering disebut sebagai ujung tombak perusahaan.

Agen asuransi, bagian perusahaan yang mempunyai banyak peran diluar atau di lapangan. Mereka melakukan silaturahmi dengan calon nasabah, melakukan presentasi produk dikantor-kantor, dan sebagainya dengan tujuan agar para calon nasabah (prospek) yang mereka temui akan mengambil keputusan untuk benar-benar menjadi nasabah asuransi, bukan sekedar calon lagi.

Para agen asuransi dituntut untuk menjadi seseorang yang disenangi pribadinya agar dapat menarik simpatik para calon nasabah. Pembekalan pun dilakukan untuk mencapai hal itu, biasanya melalui seminar tentang keagenan atau pula melalui pembicaraan santai dengan supervisor dan orang yang berpengalaman dibidangnya.

Para agen asuransi diharapkan mempunyai cara berkomunikasi yang baik terhadap calon nasabah, baik dalam bertutur kata maupun berbuat, seperti jujur dalam penyampaian keunggulan produk dan lain sebagainya.

Terhadap perusahaan tempat mereka bekerja pun para agen asuransi diharapkan menjadi agen yang baik, seperti menjaga hubungan baik antara sesama karyawan dan atasan, berpenampilan yang sesuai ketentuan perusahaan, disiplin, bertanggung jawab, dan lain-lain.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin sebagai perusahaan yang tergolong masih dalam masa perkembangan karena baru beberapa tahun berdiri perlu memiliki agen yang profesional untuk memajukan perusahaan. Profesional biasanya dikaitkan dengan keahlian di bidangnya atau cara bersikap yang terbaik di bidangnya, adapula yang melihat profesional dari segi hasil yang dicapai. Ada sebagian orang mudah mengeluarkan kata “profesional” untuk pekerjaan orang lain namun sebagian orang lainnya mengucapkan kata “tidak profesional” yang ditujukan terhadap orang yang sama, hal seperti ini pernah penulis dengar ketika penulis magang atau melaksanakan mata kuliah praktikum B dari jurusan Ekonomi Islam di perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin. Ada perbedaan penilaian terhadap orang yang sama, hal ini disebabkan oleh perbedaan dari sudut mana orang menilai, dari cara bekerjanya atau dari hasil yang dicapainya.

Penulis tertarik ingin mengetahui bagaimana profesionalisme agen yang dimiliki Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin dalam menunjang perkembangan perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin yang dilihat berdasarkan kinerja agennya.

Dari melihat dan mempelajari uraian singkat tersebut yang menjadikan alasan sehingga penulis tertarik untuk mengkaji dan mempelajari masalah ini secara lebih mendalam dalam bentuk penelitian, terutama dari segi aspek profesionalisme yang diterapkan agen perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin. Penelitian ini pun penulis tuangkan dalam karya ilmiah yang berjudul **“Profesionalisme Agen Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari paparan latar belakang tersebut, dapat diambil rumusan masalah yang menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana profesionalisme agen asuransi perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin?
2. Apa faktor yang mempengaruhi profesionalisme agen asuransi perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin?
3. Bagaimana pengaruh profesionalisme agen terhadap perkembangan perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin?

### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui profesionalisme agen asuransi perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi profesionalisme agen asuransi terhadap perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin
3. Mengetahui pengaruh profesionalisme agen asuransi terhadap perkembangan perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Aspek teoritis (keilmuan), menambah wawasan dan pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang ingin mengetahui secara mendalam tentang permasalahan tersebut.
2. Aspek praktis (guna laksana), menjadi bahan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yang ingin melakukan penelitian yang lebih kritis dan mendalam mengenai Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin ditinjau dari aspek dan sudut pandang yang berbeda.



3. Sebagai tambahan khazanah ilmu pengetahuan baik bagi perpustakaan IAIN Antasari pada umumnya maupun perpustakaan Fakultas Syariah pada khususnya.

### **E. Defenisi Operasional**

Agar lebih memperjelas maksud dari judul tersebut dan untuk menghindari penafsiran yang keliru dalam memahaminya, maka penulis mengemukakan defenisi operasional sebagai berikut:

Profesionalisme: sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang sewajarnya terdapat pada atau dilakukan oleh seorang professional.<sup>8</sup> Profesionalisme dalam tulisan ini adalah profesionalisme agen Asuransi perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin dilihat dari penerapan profesional agen dalam bekerja dan dalam berinteraksi dengan prospek (calon nasabah) dan nasabah.

Agen: perantara yang berfungsi sebagai cabang penjualan barang atau jasa dari sebuah perusahaan<sup>9</sup>. Agen dalam tulisan ini adalah agen yang dimiliki oleh perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin, fokus penelitiannya adalah agen yang berdomisili di kota Banjarmasin dan

---

<sup>8</sup> <http://ms.wikipedia.org/wiki/Profesionalisme/2011/03/07>.

<sup>9</sup> Alwi Hasan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Depdikbud Pusat Pembakuan, 1995), h.20.

menangani nasabah di wilayah Banjarmasin pula, sedangkan agen yang berada diluar kota Banjarmasin seperti di Tanah Bumbu tidak termasuk dalam penelitian.

## **F. Kajian Pustaka**

Berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian yang penulis lakukan, berkaitan dengan asuransi syariah, maka telah penulis temui penelitian yang membahas tentang persoalan syariah. Namun ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang akan penulis angkat. Penelitian yang dimaksud yaitu:

Skripsi M.Hidayatullah dengan judul *Analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Asuransi*, Banjarmasin, Institut Agama Islam Banjarmasin, 2008. Masalah yang diteliti meliputi tentang pengaruh variabel yang signifikan antara gaji, hubungan kerja, kondisi lingkungan kerja, serta perhatian dan penghargaan pada karyawan dan untuk mengetahui ke empat variabel tersebut yang diberikan kontribusi paling tinggi terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Syariah Takaful Cabang Banjarmasin. Adapun dari penelitian ini menemukan bahwa motivasi terhadap karyawan diharapkan maupun meningkatkan kinerja karyawan sehingga mau bekerja keras, giat, senantiasa selalu ingin melakukan perubahan positif yang dapat meningkatkan kemajuan perusahaan atau organisasi mau memberikan serta mengarahkan segenap kemampuan dan keahlian yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Skripsi Nairiatul Muharramah dengan judul *Etos Kerja Alumni Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin*, Banjarmasin, Institut Agama Islam Banjarmasin, 2010. Masalah yang diteliti meliputi tingkat etos kerja Alumni Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Adapun hasil dari penelitian ini menerangkan bahwa tingkat etos kerja alumni Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin adalah tinggi dan faktor baru yang ditemukan mempengaruhi etos kerja mereka adalah faktor agama.

Skripsi Wati Hayrini dengan judul etos kerja karyawan muslim pada PT Samasan Sega martapura, Banjarmasin, Institut Agama Islam Banjarmasin, 2009. Masalah yang diteliti adalah mengenai etos kerja karyawan muslim pada PT Samasan Sega martapura dan faktor yang mempengaruhinya. Adapun hasil dari penelitian ini adalah etos kerja karyawan muslimnya tergolong rendah dan faktor yang dominan mempengaruhi adalah faktor lingkungan.

Berdasarkan dengan hal tersebut di atas, permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini adalah menitikberatkan pada “profesionalisme agen terhadap perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin”. Dengan demikian terdapat pokok permasalahan dan lokasi yang berbeda antara penelitian yang telah penulis kemukakan di atas dengan persoalan yang akan penulis angkat. Namun penelitian di atas menjadi rujukan penulis dalam menentukan cara mengukur tingkat profesionalisme agen yang ingin penulis teliti.

## **G. Sistematika Penulisan**

Skripsi ini ditulis dan disusun dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab pertama berisi tentang pendahuluan untuk mengantarkan skripsi secara keseluruhan. Peletakan pendahuluan pada bab pertama ini didasarkan pada bahasan yang dipaparkan masih secara umum.

Bab kedua memaparkan bahasan yang lebih spesifik, yaitu mengenai berbagai teori yang ditulis dalam bab landasan teori. Berkisar tentang asuransi, agen dan profesionalisme.

Bab ketiga mengenai metode penelitian yang penulis gunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Bab keempat memaparkan mengenai objek penelitian dan analisis terhadap profesionalisme agen asuransi yang dimiliki perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin.

Bab kelima berisikan kesimpulan yang merupakan jawaban atas rumusan masalah yang penulis ajukan. Pada bab kelima ini juga berisi saran-saran yang berguna bagi penelitian selanjutnya. Penutup yang terdiri dari simpulan dan saran-saran.