BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semasa hidupnya manusia akan selalu dihadapkan dalam persoalan hidup yang di dalamnya mengandung berbagai kemungkinan tejadinya suatu risiko yang harus dihadapi. Risiko yang menimpa seseorang pastinya akan menimbulkan kerugian bagi orang tersebut baik dalam bentuk materi maupun nonmateri, yang mana apabila kita tanggung sendiri akan menimbulkan penderitaan atau kesulitan yang cukup besar, apalagi ketika kuantitas risiko yang harus ditanggung tersebut diluar dari kemampuannya. Manusia membuntuhkan fasilitas yang mampu memberikan rasa aman dan menjamin keberlangsungan hidupnya, keluarganya maupun usahanya. Untuk mengatasi hal tersebut, asuransi memberikan jawabannya, karena asuransi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang menawarkan jasa proteksi sebagai jasa yang ditawarkan kepada masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 40 Tahun 2014 Bab I Pasal 1 ayat 2 menjelaskan tentang perasuransian bahwa "Asuransi syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dan pemegang polis dan perjanjian diantara para pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling tolong-menolong dan melindungi". (UU RI: 2015 hlm.2).

Perasuransian merupakan salah satu industri yang tidak lepas dari kata persaingan. Ditambah dengan keputusan pemerintah yang memperkenankan asuransi konvensional membuka Unit Usaha Syariah yang membuat perkembangan asuransi syariah semakin berkembang dan menjadikan persaingan semakin ketat. Persaingan yang ketat antar masing-masing perusahaan membuat konsumen memilih produk terbaik yang ditawarkan oleh perusahaan.

Dalam keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari peran para pegawainya yang membuat perusahaan tersebut mengalami peningkatan dalam proses mencapai tujuannya. Adapun untuk mencapai tujuan tersebut

suatu perusahaan harus memiliki SDM yang cukup dan juga berkompeten dibidangnya agar dapat menunjang kemajuan perusahaan tersebut. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting karena, sumber daya manusia sebagai pengelola sistem dan pelaksana aktifitas perusahaan. Dalam hal ini sumber daya manusia dijadikan indikator manajemen yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan, pengembangan, dan kemajuan perusahaan dalam mewujudkan eksistensinya. Banyak organisasi yang menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang paling penting bagi organisasi. Terdapat dua alasan dalam hal ini, *pertama,* sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi, sumber daya manusia merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitas, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta menentukan seluruh tujuan dan startegi organisasi. *Kedua*, sumber daya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis. (Rachmawati,2008, hlm.1).

Suatu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas serta produktif dan hal tersebut dapat dilihat dari hasil kinerjanya. Adapun Kinerja Sumber Daya Manusia ialah kemampuan seseorang mencapai hasil kerjanya, baik secaraa kualitas dan kuantitas. Kinerja merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya. Kinerja merupakan suatu prestasi kerja atau hasil kerja sebenarnya yang telah dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya. Menurut Wirawan "Kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indicator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu". (Wirawan,2009, hlm.5)

Menurut Cakra Sudarsana (2016) faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang: "Pertama, Kinerja Baik dipengaruhi oleh kemampuan tinggi, kerja keras, pekerjaan mudah, nasib baik, bantuan rekan kerja, dan lain-lain. Kedua Kinerja Buruk dipengaruhi oleh kemampuan rendah, upaya sedikit, pekerjaan sulit, nasib buruk, rekan kerja tidak produktif, pemimpin tidak simpatik,

lingkungan kerja tidak kondusif, dan lain-lain". (hlm.123-124). Menurut Wirawan (2009) "Faktor yang mempengaruhi kinerja ialah Faktor Internal Pegawai, Faktor Lingkungan Internal Organisasi, dan Faktor lingkungan Eskternal Orgaanisasi". (hlm.6-8)

Sebagai industri yang sedang berkembang tentunya perusahan asuransi harus memiliki strategi untuk memasarkan produk mereka agar dapat menarik perhatian masyarakat. Ada beberapa cara yang digunakan perusahaan asuransi untuk memasarkan produk yang mereka miliki. Salah satunya melalui teknik pemasaran keagenan atau *agency*.

Dilihat dari presprektif hukum mengenai peran agen yang terdapat pada pasal 1 ayat (28) UU No.40 tahun 2014 tentang usaha perasuransian berbunyi: "agen asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah dan memenuhi persyaratanuntuk mewakili perusahaan asuransi atau asauransi syariah memasarkan produk asuransi atau Asuransi syariah"

Agen adalah ujung tombak perusahaan yang bekerja untuk mewakili kepentingan perusahaan baik dalam memasarkan produk ataupun membantu nasabah menyelesaikan setiap permasalahan yang berkaitan dengan perusahaan, seperti melakukan *closing contract*, mengurus klaim dan lain-lain. Mengingat pentingnya keberadaan suatu agen bagi perusahaan asuransi, seorang agen dituntut untuk memiliki pengetahuan di bidang asuransi, produk-produk asuransi, dan cara memasarkan suatu produk asuransi. Apalagi untuk agen asuransi syariah, selain menguasai asuransi umum, dia juga harus menguasai asuransi syariah serta perbedaannya dengan asuransi konvensial. Maka dari itu, sebelum seorang agen mendapatkan izin untuk memasarkan produk asuransi, ia harus melewati serangkaian proses, mulai dari proses pendaftaran sebagai agen suatu perusahaan asuransi sampai mengikuti ujian baik itu ujian dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) maupun ujian dari Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI).

UIN Antasari Banjarmasin merupakan salah satu kampus yang bertempat di banjarmasin. Kampus ini memiliki 5 fakultas di antaranya yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, Fakultas Dakwah

dan Komunikasi, Fakultas Syariah dan Hukum, Dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Program Pascasarjana. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam meruapakan salah satu fakultas yang baru didirikan pada tahun 2017 merupakan pemekaran dari Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Fakultas ini memiliki 4 program studi, yaitu jurusan Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Asuransi Syariah dan D3 Perbankan Syariah. Adapun progam studi Asuransi Syariah adalah progam studi yang didirikan pada tahun 2014. Mahasiswa di jurusan asuransi syariah ini setiap tahunnya mengalami perkembangan, yang mana nantinya jurusan ini akan melahirkan sarjana-sarjana asuransi syariah yang berkompeten dibidang perasuransian terutama asuransi syariah.

Dari banyaknya mahasiswa jurusan asuransi syariah ternyata sebagian diantaranya telah menjadi seorang agen dan juga telah memiliki lisensi keagenan. Menurut penulis mahasiswa jurusan asuransi syariah ini sangat berpeluang besar untuk sukses dibidang perasuransian terutama keagenan, yang mana karena mahasiswanya lebih banyak memiliki pengetahuan tentang perasuransian dibanding orang awam yang tidak berasal dari bidang perasuransian, sehingga seharusnya mereka lebih efektif dan terjamin akan keberhasilanya berkarir di perasuransian terutama agen asuransi. Adapun jumlah agen dari angkatan 2017-2018 sebagai berikut:

Angkatan	Jumlah Agen	Jumlah Nasabah
2017	**11**	**0**
2018	**12**	**0**

Dari penjelasan latar belakang di atas faktanya bahwa dari banyaknya mahasiswa jurusan Asuransi Syariah tersebut yang telah menjadi agen asuransi namun menurut penulis mereka tidak efektif dalam kinerjanya dan bisa dikatakan sebagai kinerja buruk, karena bisa dilihat dari hasil kinerja agen tersebut banyaknya agen yang tidak memiliki nasabah padahal mereka berasal dari jurusan asuransi syariah yang mana mereka telah memahami tentang asuransi sehingga seharusnya lebih berpeluang besar untuk sukses menjadi agen asuransi dibanding dengan yang tidak memiliki dasar perasuransian, tetapi nyatanya malah

sebaliknya. Karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang **"KINERJA MAHASISWA PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN ANTASARI BANJARMASIN MENJADI AGEN ASURANSI"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan di teliti oleh penulis ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja mahasiswa asuransi syariah yang telah menjadi agen asuransi dalam menemukan nasabah?
2. Faktor apa saja yang menyebabkan seorang agen belum menemukan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kinerja mahasiswa jurusan asuransi syariah yang telah menjadi agen dalam menemukan nasabah.
2. Mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan agen belum menemukan nasabah.

D. Signifikansi Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

   Menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis pada umumnya.
2. Bagi Jurusan
   a. Sebagai informasi bagi jurusan asuransi syariah dalam upaya mengembangkan potensi dan bakat mahasiswa jurusan asuransi syariah.
   b. Sebagai informasi tambahan mengenai mahasiswanya.
   c. Merupakan wawasan tambahan untuk membantu mengoptimalkan proses pembelajaran.

3. Bagi Perusahaan Maupun Umum
   a. Sebagai bahan informasi bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut maupun yang berkaitan terhadap permasalahan ini dengan sudut pandang yang berbeda.
   b. Sebagai informasi bagi perusahaan mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja mahasiswa yang telah menjadi agen asuransi.

E. Difinisi Oprasional

Untuk menghindari kesalahan persepsi pada tema yang dimaksud dan mengindari kekeliruan terhadap masalah yang akan penulis teliti dan sebagai pegangan agar lebih fokusnya kajian lebih lanjut, maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Kinerja

   Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2. Mahasiswa

   Mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi, adapun mahasiswa yang dimaksud di sini ialah mahasiswa S1 jurusan asuransi syariah fakultas ekonomi bisnis islam angkatan 2016 sampai dengan 2018 yang dunianya sudah mengarah pada perasuransian.

3. Agen Asuransi

   Agen asuransi adalah seorang badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dan memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung. (Widodo, 2013, hlm.22)

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis pada penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian saat ini serta mengetahui porsi yang

penulis teliti terhadap masalah tersebut, maka sangat diperlukan kajian pustaka yang membedakan di antara keduanya. Berikut beberapa penelitian yang menjadi kajian pustaka, yaitu:

1. Skripsi dari Nur Hajijah (2019) mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dengan judul "*Minat Mahasiswa Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Berkarier di Lembaga Asuransi*" skripsi ini membahas tentang minat mahasiswa jurusan asuransi syariah untuk berkarir di lembaga perasuransian serta faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu menggunakan data wawancara informen mahasiswa asuransi syariah angkatan 2014 sampai dengan 2016. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah tentang Kinerja Mahasiswa Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Menjadi Agen Asuransi. persamaan penelitian ini ialah pada subjek yang diteliti yaitu mahasiswa asuransi syariah dan menggunakan penelitian kualitatif.
2. Skripsi dari Ulfa Trisi Pratiwi (2017) mahasiswa Universitas Jember dengan judul "*Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Agen Asuransi yang Tidak Dapat Memenuhi Target Pada AJB Bumi Putera 1912 Jember*" skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja agen asuransi padaa AJB Bumi Putera 1912 Jember. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah untuk mengetahui Kinerja Mahasiswa Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Menjadi Agen Asuransi.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini penulis membaginya ke dalam 5 (lima) Bab yang disusun secara sistematis dengan penyusunan sebagai berikut:

Bab Pertama merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan bagaimana alasan seorang penulis memilih

masalah tersebut serta menggambarkan dalam sebuah permasalahan yang akan diteliti. Dimana, permasalahan tersebut dapat digambarkan dan dirumuskan ke dalam rumusan masalah, setelah itu disusun ke dalam tujuan penelitian yang merupakan substansi dari hasil yang diinginkan. Kemudian dilanjutkan dengan adanya signifikansi penulisan yang dirasa perlu akan dijadikan sebuah referensi maupun daftar rujukan bagi peneliti lain serta merupakan hasil dan manfaat dari penelitian tersebut. Definisi operasional digunakan untuk mambatasi atau porsi seorang peneliti dari sebuah istilah-istilah dalam penelitian yang bermakna umum dan luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagaimana adanya informasi atau tulisan dari aspek lain dengan menggunakan referensi dari peneliti terdahulu yang bertujuan mengetahui keterkaitan serta perbedaan terhadap penelitian ini, sedangkan sistematika penulisan merupakan tata cara penulisan skripsi yang bersifat sistematis dan terstruktur secara keseluruhan.

Bab Kedua menguraikan tentang landasan teori yang menjadi dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat untuk permasalahan yang diajukan. Pada bab ini juga akan menjabarkan tentang teori yang relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan mendapatkan sumber informasi dari referensi media lain.

Bab Ketiga merupakan metode penelitian yang berisi jenis, sifat dan lokasi penelitian yang digunakan untuk penulisan skripsi, objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan kemudian setelah data dikumpulkan data diolah dengan teknik pengolahan data dan analisis data. Kemudian untuk mengetahui alur penelitian dari awal sampai akhir maka dibuat tahapan penelitian yang sistematik.

Bab Keempat merupakan penyajian data dan analisis data, terdiri dari gambaran umum tentang jurusan asuransi syariah khususnya dan data uraian hasil wawancara informan. Kemudian akan membahas mengenai analisis data serta pembahasannya disesuaikan dengan landasan teori pada bab kedua, sehingga akan membuktikan jawaban dari rumusan masalah.

Bab Kelima merupakan penutup yang berisi tentang simpulan dari hasil penelitian guna menjawab terhadap rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam bab pendahuluan dan kemudian dilanjutkan dengan beberapa saran yang dirasa perlu pada penelitian.