

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia, permintaan akan produk dan layanan keuangan syariah, seperti asuransi, juga terus meningkat. Meskipun produk asuransi syariah telah tersedia cukup lama, produk ini masih kurang dikenal dan dipahami oleh masyarakat luas jika dibandingkan dengan produk asuransi konvensional. Asuransi syariah menggunakan prinsip berbagi risiko yang berarti risiko satu orang ditanggung oleh seluruh pemegang polis dengan tujuan saling membantu melalui dana yang terkumpul, atau juga dikenal dengan dana *tabarru*.

Beberapa keunggulan utama asuransi syariah yang perlu diketahui. Pertama, terlindung dari investasi yang melanggar hukum asuransi syariah dikelola dengan berpegang pada prinsip syariah. Manajemen risikonya dijalankan dengan mengikuti hukum Islam, sehingga terlindung dari unsur riba (bunga), *maisir* (perjudian), *gharar* (ketidakjelasan), *risywah* (suap), dan hal-hal yang melanggar hukum lainnya. Selain itu, pengelolaan dana dalam asuransi syariah tidak dapat diinvestasikan pada perusahaan yang menawarkan produk atau jasa yang dilarang oleh hukum Islam. Kedua, menjunjung tinggi prinsip keadilan. Untuk memastikan tidak ada pihak yang dirugikan, asuransi syariah menekankan prinsip keadilan. Para pemegang polis berbagi tanggung jawab yang sama atas risiko dan manfaat dana *tabarru*. Jika ada kelebihan setelah perhitungan dan cadangan klaim yang harus

dibayarkan, maka kelebihan tersebut dapat didistribusikan kembali ke dana *tabarru*, pemegang polis yang memenuhi kriteria, dan penyedia asuransi sesuai dengan persentase yang telah ditentukan dalam kontrak.

Ketiga, tidak ada uang yang hilang. Sekalipun tidak ada klaim yang diajukan selama masa perlindungan pemegang polis, premi yang dibayarkan oleh pemegang polis kepada perusahaan asuransi tidak akan hilang. Dana *tabarru* yang dimiliki oleh seluruh pemegang polis (peserta) akan menghimpun uang yang telah dibayarkan oleh pemegang polis. Setiap pendapatan dari investasi dalam dana *tabarru* akan didistribusikan kepada pemegang polis atau diinvestasikan kembali dalam dana itu sendiri. Keempat, menjaga ketenangan dengan peningkatan pengawasan Dewan Pengawas Syariah. Dewan Pengawas Syariah mengawasi penyedia asuransi syariah selain Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memastikan bahwa produk, strategi pemasaran, dan pengelolaan dana mereka mematuhi standar syariah.

Gaya hidup halal adalah tren kontemporer dalam hidup yang telah menyebar ke seluruh dunia. Seseorang yang menjalani gaya hidup halal adalah orang yang perilaku, minat, dan kebiasaannya sesuai dengan prinsip syariah. Menjalani gaya hidup halal tidak hanya meliputi pilihan kebutuhan sehari-hari yang dikonsumsi dan digunakan, seperti makanan atau pakaian, tetapi juga termasuk produk perbankan hingga asuransi.

Salah satu asuransi yang menyentuh pasar syariah adalah PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin. Perusahaan asuransi ini secara umumnya adalah perusahaan asuransi konvensional, tetapi melihat adanya potensi pasar asuransi syariah, maka perusahaan PT. Allianz Life Indonesia pun

meyediakan produk asuransi syariah. Disampaikan Pretty Veronica selaku Manager PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin Banjarmasin, ada beberapa produk syariah yang yang tersedia di PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin, seperti *Allisya Protection Plus*, *Allisya Care Premier Plus*, *Allianz Tasbih*, *Allisya Aman*, *Allisya Maxi Fund Plus*, dan Fitur Wakaf. Adapun produk syariah yang paling diminati oleh nasabah adalah *Allisya Protection Plus*. (Wawancara dengan Veronica selaku Manager PT. Allianz, 3 September 2022).

Mengutip tulisan Fajar Sodik di laman berita online Kumparan.com menyatakan bahwa Di masa pandemi, perkembangan asuransi syariah menjadi sangat penting. Kepemilikan asuransi syariah senilai Rp43,63 triliun per 30 September 2021, naik 6,10 persen dari Rp41,16 triliun pada periode yang sama tahun 2020. Padahal, dibandingkan periode September 2020 yang hanya mencatatkan transaksi Rp11,95 triliun, kontribusi bruto asuransi syariah meningkat drastis sebesar 41,32 persen mencapai Rp 16,8 triliun. (Data Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia sebagaimana dipublikasikan [republika.co.id](http://republika.co.id) tanggal 23 Desember 2021).

Perubahan positif terjadi di pasar asuransi syariah Indonesia, di mana 58 perusahaan akan beroperasi pada kuartal kedua tahun 2021 (menurut data AASI). Dengan 237 juta penduduk muslim, Indonesia masih memiliki potensi pertumbuhan asuransi syariah yang sangat tinggi. Maka melihat hal tersebut PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin melakukan beberapa strategi

pemasaran untuk meraih besarnya potensi pertumbuhan asuransi syariah di Indonesia.

Perkembangan minat dan jumlah nasabah di PT. Allianz Life Pangeran Samudera pun sering mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Adapun jumlah nasabah pada produk syariah dari 4 tahun terakhir pada periode 2019 – 2022 berjumlah 656 orang. Beberapa rinciannya dari tahun ke tahun sebagai berikut: pada tahun 2019 berjumlah 183 nasabah, di tahun 2020 mengalami penurunan dengan jumlah nasabah 102, di tahun 2021 jumlah nasabah naik signifikan menjadi 216 nasabah, dan pada tahun 2022 sampai bulan agustus jumlah nasabah sebanyak 155 orang. (Data Hasil Wawancara dengan Veronica, 3 September 2022)

Melihat perkembangan jumlah nasabah di PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin Banjarmasin yang fluktuatif (naik dan turun) dan perkembangan potensi asuransi syariah di Indonesia yang telah diuraikan di atas. Maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam tentang PT. Allianz Life Indonesia dari fluktuasi jumlah perkembangan nasabah pada produk syariahnya dalam sebuah desain proposal penelitian, dengan judul “Fluktuasi Perkembangan Nasabah PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin Pada Produk Syariah (Analisis Faktor Penyebab dan Solusi)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk memperjelas permasalahan di atas maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fluktuasi perkembangan nasabah PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin untuk pada produk syariah?
2. Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya fluktuasi produk syariah pada PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin?
3. Apa saja langkah yang dilakukan untuk mempertahankan nasabah produk asuransi syariah di PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui fluktuasi perkembangan PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin untuk pada produk syariah.
2. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan terjadinya fluktuasi produk syariah pada PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan untuk mempertahankan nasabah produk asuransi syariah di PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun signifikansi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, untuk memajukan pemahaman ilmiah dan memberikan informasi baru kepada peneliti lain tentang strategi *place* dan *promotion* PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin untuk menarik minat nasabah dalam mengambil produk syariah.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Pada rangka menambah khazanah ilmiah dan Karya Ilmiah Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin atau Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka penulis memberikan kontribusi artikel ini yang membahas tentang perubahan pertumbuhan nasabah syariah PT. Allianz Life Indonesia..
- b. Sebagai bagian dari memenuhi tugas akhir kuliah untuk memperoleh gelar Sarjana S1 Asuransi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Bajarmasin.

## E. Definisi Operasional

1. “Fluktuasi adalah perubahan naik turunnya suatu variabel yang terjadi sebagai akibat dari mekanisme pasar. Secara tradisional fluktuasi dapat diartikan sebagai perubahan nilai. Pengertian fluktuasi adalah lonjakan atau ketidaktetapan segala sesuatu yang bisa digambarkan dalam sebuah grafik”. (Surya, 2007, hlm.15). Fluktuasi yang dimaksud adalah fluktuasi perkembangan nasabah PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin pada produk syariah.

2. “Perkembangan adalah proses berkembangnya sesuatu. Perkembangan dapat mengacu pada beberapa hal biologi, psikologi, fisik, atau perihal lainnya”. (Wikipedia, 2022, hlm.1). Perkembangan yang di maksud adalah perkembangan nasabah PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin pada produk syariah.
3. “Nasabah adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”. (Tjiptono, 2005, hlm. 16). Nasabah yang dimaksud peneliti adalah nasabah PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin pada produk syariah.
4. “Asuransi sebagai suatu perjanjian dimana terdapat pihak tertanggung yang membayar premi kepada pihak penanggung guna mendapatkan penggantian karena suatu keinginan, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang telah diharapkan yang kemungkinannya tidak pasti akan terjadi di masa yang akan datang”. (Laturmaerissa, 2011, 447). PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin pada produk syariah.

Maka disimpulkan, maksud penelitian ini adalah mengangkat dan mengkaji mengenai fluktuasi yang dimaksud adalah fluktuasi perkembangan nasabah PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin pada produk syariah, ditinjau pada faktor penyebab dan solusinya.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

1. Skripsi Rahimatul Aspiya tahun 2022, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, dengan judul “Pengelolaan Dana

Tabarru' Pada Produk Allianz Syariah di PT Allianz Pangeran Samudera Kota Banjarmasin. Minat masyarakat tinggi terhadap produk-produk syariah salah satunya yaitu asuransi syariah. PT Allianz Pangeran Samudera merupakan perusahaan konvensional yang juga menawarkan produk syariah yang bernama Allianz Syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami praktek pengelolaan dana tabarru' pada produk Allianz Syariah di PT Allianz Pangeran Samudera kota Banjarmasin. Penelitian lapangan (field research) adalah jenis penelitiann yang digunakan dalam skripsi ini. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penulis melakukan penelitian dengan cara mendeskripsikan, menggambarkan dan hasil penelitian mengenai pengelolaan dana tabarru' pada produk Allians syariah. Pengelolaan dana tabarru' di alokasikan ke 3 jenis investasi, a) Allisya Rupiah Equity Fund. b) Allisya Rupiah Fixed Income, dana tabarru' akan di masukkan ke IBPA Govt Sukuk (IGSIX). c) Allisya Rupiah Balanced Fund, dana tabarru' di alokasikan ke IGSIX dan JII. Secara keseluruhan penerapan akad tabarru' sudah sesuai dengan fatwa No. 53/DSN-MUI/III/2006 yang isinya berupa tata cara pembayaran, akad yang digunakan, kedudukan para pihak dalam akad, pengelolaan investasi, surplus underwriting, dan defisit underwriting.

2. Skripsi Putri Rachmawati tahun 2019, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, dengan Judul "Pengaruh Reward Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Agen Asuransi Allianz Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pt. Asuransi Allianz Life Indonesia Cabang

Lampung). Asuransi cabang Lampung sangat menghargai kontribusi yang diberikan oleh agen dengan memberikan reward, baik itu dalam bentuk finansial, non financial maupun dalam bentuk manfaatnya lainnya. Pemberian reward pada dasarnya memiliki tujuan yang positif namun yang menjadi permasalahan adalah pada prakteknya tidak jarang pemberian reward justru berdampak sebaliknya. Agen yang hanya terfokus pada reward yang dapat mereka peroleh dan hanya mementingkan hal ini memungkinkan agen cenderung berfokus pada hasil akhir saja tanpa memperhatikan perilaku serta proses yang ada di dalamnya, kurangnya motivasi kerja dan kinerja agen yang ada di PT. Asuransi Allianz Life Cabang Lampung yang belum memenuhi target. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reward dan motivasi kerja terhadap kinerja agen pada asuransi Allianz Life Indonesia Cabang Lampung. Adapun metode penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Metode analisis dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa reward berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja agen asuransi Allianz dan motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja agen asuransi Allianz. Berdasarkan prinsip syari'ah prinsip ta'awun (tolong-menolong) yaitu peserta asuransi saling tolongmenolong (ta'awun) dengan bersama-sama mengumpulkan dana hibah yang disebut tabarru. Dana tabarru merupakan milik peserta, digunakan hanya untuk membantu para peserta yang mengalami musibah

3. Skripsi Ahmad U.Aras, tahun 2018, pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Palu, dengan judul “Peranan Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Perspektif Ekonomi Islam Studi pada (PT) Perseroan Terbatas Asuransi Allianz Agency Palu. Adapun rumusan masalah sebagai berikut: 1) bagaimana peranan agen PT. Asuransi Allianz Agency Palu dalam meningkatkan jumlah nasabah, 2) bagaimana perspektif ekonomi syariah mengenai peranan agen PT. Asuransi Allianz Agency Palu dalam meningkatkan jumlah nasabah. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, metode pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan induktif, adapun teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi data dilanjutkan dengan pengecekan keabsahan data. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peranan agen yg dilakukan PT. Asuransi Allianz Agency Palu adalah dengan melakukan tujuh usaha dalam meningkatkan nasabah: (1) kunjungan langsung; (2) Prospekting; (3) Pendekatan Langsung; (4) Pencarian fakta; (5) Presentasi Program; (6) Penyerahaan Polis; (7) Penutupan (closing). Proses pemasaran tersebut tidak luput dari kerja keras para agen pemasaran. Dilihat dari proses pemasaran yang dilakukan oleh agen PT. Asuransi Allianz sesuai dengan prinsip Islam, namun dalam pandangan ekonomi Islam para agen dalam melakukan pemasaran agen meningkatkan nasabahnya mereka hanya mengejar fee dan tidak mensyariatkan

nasabahnya. Kesimpulan dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa peranan agen dalam meningkatkan nasabah, seorang agen berperan memperluas pasar, terutama untuk masyarakat yang belum menggunakan jasa asuransi melalui sosialisasi secara langsung. Selain itu agen berperan dalam melakukan kegiatan pendidikan kepada masyarakat dengan mengenalkan perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko dalam asuransi. Langkah yang dapat dilakukan agen dalam memberikan pendidikan kepada masyarakat, diantaranya mengadakan pelatihan, sosialisasi, training dan seminar, sehingga dengan sendirinya masyarakat mempunyai kesadaran akan pentingnya berasuransi. Seorang agen juga berperan menyeleksi resiko atas diri peserta dengan cara mengidentifikasi kemungkinan terjadinya resiko yang dihadapi peserta asuransi.

4. Jurnal Adisty Anggraini dan Nuri Aslami, tahun 2021, pada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, dengan judul “Strategi Komunikasi Pemasaran PTAllianz Life Indonesia Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah”. Artikel ini berisi tentang sistem surat menyurat PT. Allianz Life Indonesia dalam arahan independen klien memusatkan perhatian pada sarana dalam menciptakan pertukaran yang layak, khususnya membedakan kelompok kepentingan, memilih target korespondensi, merencanakan pesan, memutuskan media, memilih awal pesan, mengumpulkan masukan, memilih aturan kemajuan yang lengkap, memilih kemajuan campuran, dan memilih strategi campuran iklan. Strategi eksplorasi merupakan strategi cerita subjektif dengan

menggunakan metode pemeriksaan informasi seperti Interactive Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. Karena eksplorasi, penggambaran menunjukkan bahwa teknik korespondensi menampilkan PT. Allianz berfokus pada korespondensi 2 arah bagi klien untuk menjual barang-barang mereka sehingga mereka dapat memberikan efek, keyakinan, dan aktivitas yang diambil sebagai masukan langsung.

Penelitian yang telah disampaikan oleh peneliti dan penelitian peneliti sebelumnya memiliki topik yang sangat berbeda, menurut pemeriksaan peneliti terhadap penelitian sebelumnya. Peneliti akan lebih memfokuskan pada fluktuasi yang dimaksud dalam penelitian yang akan dilakukan, khususnya fluktuasi perkembangan PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Prince Samudera Banjarmasin pada produk syariah, dan akan menganalisa penyebab dan solusi dari variasi tersebut.

### **G. Sistematika Penulisan**

Pada penulisan penelitian ini dilakukan secara sistematis pada lima Bab, dengan sistem penulisan seperti diuraikan di bawah ini.:

BAB I pendahuluan, berisi segala sesuatu yang dapat mengarahkan penulis ke arah topik pembahasan. Termasuk di dalamnya latar belakang masalah, yaitu saat pertama kali masalah diidentifikasi sebagai masalah yang perlu dikaji. Masalah tersebut kemudian digunakan untuk merumuskan pernyataan masalah, dan pernyataan masalah berfungsi sebagai fokus utama penelitian. Dari segi tujuan penelitian, mereka menyelaraskan dengan bagaimana masalah telah dirumuskan

karena jika tantangan penelitian dapat dipecahkan, maka tujuan penelitian dapat dicapai. Informasi sebanyak mungkin tentang tujuan penelitian ini juga diupayakan untuk diberikan melalui pengertian dan pemahaman. khususnya berupa definisi operasional yang terkait dengan judul penelitian, agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian ini. Kedepannya, penulis juga berkeyakinan bahwa temuan penelitian ini akan bermanfaat bagi semua orang yang membutuhkan pemahaman atau yang ingin menggunakannya sebagai referensi di civitas akademika.

BAB II landasan teori, berisikan teori-teori yang menjadi dasar analisis berkaitan dengan Strategi Place dan Promotion PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin Banjarmasin dalam menarik minat nasabah.

BAB III metode penelitian, berisi tentang teknik penelitian penelitian. Meliputi berbagai macam metode penelitian, tempat penelitian, subjek penelitian, dan objek penelitian, serta data dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV adalah laporan hasil penelitian dan analisis yang memuat rangkuman lokasi penelitian, informasi dari pihak terkait, dan pembahasan hasil penelitian. mengenai bagaimana Strategi Place dan Promotion PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin dalam menarik minat nasabah.

BAB V Kesimpulan, yang berisi rekomendasi. Peneliti akan memberikan kesimpulan dan saran dalam bab akhir ini sebagai bahan pemikiran mengenai temuan analisis, temuan, dan perdebatan.