

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Laporan Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Asuransi Bumiputera Syariah Cabang Banjarmasin**

###### **a. Sejarah Berdirinya Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah**

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 lebih dikenal sebagai AJB Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa nasional yang di miliki Indonesia pertama sekaligus yang tertua, berdiri pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang, Jawa Tengah didirikan oleh seorang guru sederhana M.Ng. Dwidjosewojo menjabat di dalam organisasi sebagai Sekretaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) dan sekretaris Pengurus Besar Budi Utomo dan dibantu oleh dua orang guru bernama MKH. Soebroto dan M. Adimidjojo. Awal mula berdirinya tidak seperti perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu. Gagasan utama berdirinya perusahaan asuransi jiwa ini, didorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru bumiputera (Pribumi). Awal mula berdirinya Bumiputera telah menganut sistem kepemilikan dan penguasaan yang unik, yakni bentuk badan usaha “usaha bersama”. Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakilwakil mereka di badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan. AJB konvensional kemudian mengembangkan bisnisnya ke AJB syariah, dimana saat ini permintaan asuransi syariah sangat diminati oleh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat meningkat serta semakin maraknya lembaga asuransi yang berbasis syariah, Bumiputera ingin selalu tetap berada di hati masyarakat lewat pelayanan yang salah satunya dengan syariah ini bermula dari Unit Usaha Syariah (UUS)

Asuransi Jiwa bersama Bumi putera 1912 yang mulai dibentuk pada tahun 2002. Seiring dengan perkembangan bisnis dan daya guna yang semakin meningkat sekaligus meningkatkan layanan untuk masyarakat, UUS AJB Bumiputera 1912 menjadi entitas mengembangkan bisnis yang telah berdiri sendiri sebagai PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Perbedaan dari konvensional ke syariah banyak ditekankan kepada asuransi syariah, terutama pada bagian akad dan transparansi dana yang dikeluarkan pada asuransi syariah ini jelas dana yang diberikan untuk Dana *Tabarru*” berapa persen dan dana untuk *Ujrah* serta dana untuk investasi jelas dan semua peserta mengetahui hal tersebut. (Sumber PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera)

PT Asuransi jiwa Syariah Bumiputera telah resmi beroperasi (*Spin Off*) pada tanggal 5 September 2016 setelah mendapatkan izin usaha di bidang asuransi jiwa dengan prinsip syariah dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor KEP74/D.05/2016. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera lahir sebagai perusahaan asuransi jiwa yang memiliki jaringan yang cukup luas yaitu memiliki 50 kantor Pemasaran Syariah (KPS) berada di 39 kota dan didukung oleh lebih dari 3.000 tenaga pemasaran asuransi syariah yang berpengalaman. Berdirinya PT Asuransi jiwa Syariah Bumiputera tidak terlepas dan strategi untuk mengakselerasi usaha dengan memperluas pangsa pasar asuransi jiwa syariah dan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat Indonesia, dengan mewarisi tradisi panjang sebuah perusahaan serta telah memiliki banyak pengalaman, perusahaan PT Asuransi jiwa Syariah Bumiputera memiliki keakuratan berkompetisi di tengah dinamika pasar asuransi jiwa syariah yang terus tumbuh dari waktu ke waktu. (Sumber PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera)

**b. Profil Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Banjarmasin**

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Banjarmasin merupakan suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa asuransi jiwa yang mengklaim sistem tanpa bunga, yaitu sistem bagi hasil yang berbasis syariat Islam, dengan sistem syariah ini sangat membantu umat Islam yang ingin berikhtiar dalam menghadapi suatu resiko yang tidak terduga yang akan datang di kemudian hari.

Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Banjarmasin adalah salah satu cabang dari perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yang berpusat di Jakarta Selatan Jl. Wolter Monginsidi No. 84-86, Kebayoran baru. Mulai beroperasi di Banjarmasin pada tanggal 27 Maret 2007 yang beralamat di Jl. P Antasari, Pekapuran Raya, Kec. Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. (Sumber PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera)

### **Visi dan Misi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memiliki Visi yakni, Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Berkualitas dan Terkemuka di Indonesia, dan Misi menyediakan produk asuransi jiwa syariah yang berkualitas berdasarkan kebutuhan masyarakat, serta menyediakan pelayanan yang unggul terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal melalui program kualitas kehidupan kerja guna meningkatkan moral, produktivitas, potensi sumber daya insani dan profitabilitas, dan juga memiliki budaya di dalam perusahaan yakni cepat, terukur dan fokus pada pencapaian target yang di inginkan. (Sumber PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera)

### **Konsep Akad dan Tata Nilai Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**

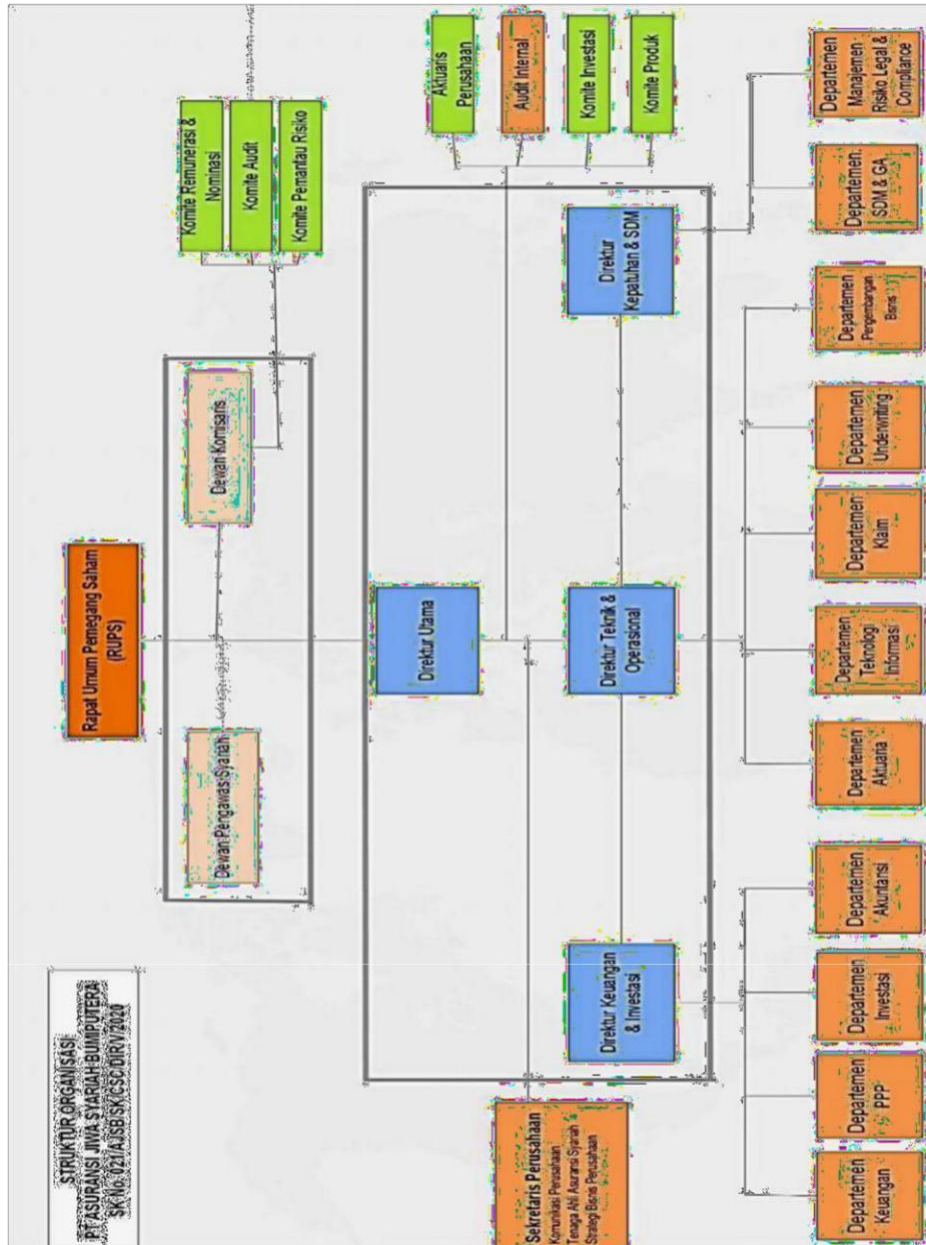
Konsep dan Akad asuransi di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera merupakan kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan dan atau tidak melakukan hukum tertentu, dalam polis asuransi

syariah, bentuk akad yang digunakan adalah akad *tabarru*” dan *tijarah*. Akad *tabarru*” merupakan akad yang digunakan dengan tujuan kebajikan dan tolong menolong, bukan untuk tujuan komersial (*non profit oriented*), fatwa no 53/DSC-MU/III /2006 tentang akad *tabarru*” pada asuransi dan reasuransi syariah. Akad *tijarah* merupakan akad yang dilakukan dengan tujuan komersial (*profit oriented*), akad *tijarah* yang digunakan dalam asuransi syariah adalah akad *wakalah bil ujah* yakni akad pemberi kuasa dari peserta kepada perusahaan asuransi untuk mengelola dana peserta dengan pemberian ujah (*fee*). (Sumber PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera) PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mempunyai tata nilai perusahaan beserta perilaku utama yakni, sebagai berikut:

- a. *Integrity* merupakan jujur, benar dan konsisten dalam ucapan maupun tindakan serta harus mematuhi segala ketentuan perusahaan;
- b. perilaku utama: menunjukkan sikap jujur, kesatuan ucapan dan tindakan serta konsisten dalam memegang teguh nilai-nilai Islam sekaligus taat pada ketentuan yang berlaku di perusahaan;
- c. *Competency* merupakan bekerja berdasarkan keahlian profesional yang selalu meningkat sesuai dengan perkembangan industri asuransi syariah di Indonesia;
- d. perilaku utama: bersikap proaktif terlibat dalam proses pembelajaran mandiri maupun bersama-sama secara terprogram dan berkelanjutan, untuk memastikan pertumbuhan keahlian profesional individu dan organisasi;
- e. *Trustworthy* merupakan suatu sikap amanah dalam bekerja sebagai tim yang solid dan bersinergi untuk mencapai hasil terbaik bagi perusahaan;
- f. perilaku utama: mampu bekerja secara tim dan berperan aktif memberikan nilai tambah positif bagi organisasi dalam memajukan perusahaan serta

mencapai visi dan misi perusahaan. (Sumber PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera)

**c. Struktur organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**



Gambar 1.1 (Sumber PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera)

**d. Keunggulan Produk Syariah**

Selain dari transparansi dana yang menjadi keunggulan produk-produk syariah ada beberapa keunggulan produk asuransi syariah dibandingkan dengan asuransi

konvensional dan sangat dapat membantu nasabah dalam menghadapi suatu resiko yang tidak di inginkan dikemudian hari, diantaranya adalah niat sebagai ibadah sekaligus *muamalah*, menggunakan prinsip yang *ta"awun* yaitu (tolong menolong) akad *tabarru"* yakni *shadaqoh (jarriyah)* yang mendapatkan sumber santunan kebajikan jika meninggal dunia, terbebas dari unsurunsur *maisir* yaitu judi atau untunguntungan, *gharar* yaitu ketidakjelasan atau samar, *riba* atau bunga karena dalam Islam hukumnya haram, karena itu asuransi syariah ini dikembangkan dengan sistem *mudharabah* (bagi hasil), pembagian nisbah bagi hasil (*mudharabah*) 70% untuk nasabah dan 30% untuk perusahaan Bumiputera syariah. Produk-produk asuransi syariah ini sangat menguntungkan bagi nasabah karena tidak mengenal "*polis Leps*" artinya walaupun terpaksa belum bayar proteksi tetap jalan dan tidak ada dana yang hangus. (Sumber PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera)

**e. Mekanisme Asuransi Jiwa Syariah**

Sistem operasional asuransi syariah (takaful) merupakan saling bertanggung jawab, bantu membantu dan saling melindungi antara para pesertanya, perusahaan asuransi syariah diberi kepercayaan atau amanah oleh para peserta untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal dan memberikan santunan kepada yang mengalami musibah dengan sesuai isi di dalam polis. Peserta berkedudukan sebagai pemilik modal (*shahibul mal*) dan perusahaan asuransi sebagai pemegang amanah (*mudharib*). Keuntungan yang diperoleh dari pengembangan dana itu dibagi antara peserta dan perusahaan dengan ketentuan *nisbah* yang sudah disepakati di awal perjanjian. (Ajib 2019: Hlm. 71)

Dalam mekanisme asuransi jiwa syariah dapat dibagi menjadi dua, yakni berikut penjelasannya:

- 1) Sistem pada produk *saving* (ada unsur tabungan) setiap peserta wajib membayar sejumlah uang premi secara teratur kepada perusahaan asuransi. Setiap premi yang dibayarkan oleh peserta akan dipisahkan dalam dua rekening yang berbeda yakni rekening tabungan peserta dan rekening *tabarru*". Rekening tabungan peserta merupakan dana milik peserta yang dibayarkan jika perjanjian berakhir, peserta mengundurkan diri dan peserta meninggal dunia. Sedangkan rekening *tabarru*" adalah kumpulan dana kebajikan yang telah diniatkan oleh peserta sebagai iuran dana kebajikan untuk tujuan saling menolong dan saling membantu, yang dibayarkan apabila peserta meninggal dunia dan perjanjian berakhir (jika ada surplus dana). Sistem ini sebagai implementasi dari akad takafuli dan akad *mudharabah*, sehingga asuransi syariah terhindar dari unsur *gharar* dan *maisir*. Selanjutnya kumpulan dana peserta ini diinvestasikan setelah dikurangi dengan beban asuransi (klaim dan premi reasuransi), akan dibagi menurut prinsip *mudharabah*. Presentase pembagian *mudharabah* dibuat dalam suatu perbandingan tetap berdasarkan perjanjian kerja sama antara perusahaan dan peserta, misalnya dengan 70 : 30, 60 : 40, dan seterusnya.
- 2) Sistem pada produk *non saving* (tidak ada unsur tabungan) Setiap premi yang dibayar oleh peserta, akan dimasukkan dalam rekening *tabarru*" perusahaan, yakni kumpulan dana peserta yang diniatkan oleh peserta sebagai iuran dan kebajikan untuk tujuan saling tolong menolong. Kumpulan dana peserta ini akan diinvestasikan sesuai dengan syariat Islam. Dibayarkan jika peserta meninggal dunia dan perjanjian yang telah disepakati berakhir (jika ada surplus dana). (Ajib 2019: hal 71)

**f. Produk-produk pada Asuransi jiwa syariah Bumiputera**

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff layanan yaitu bapak Eka Imam, produk-produk asuransi jiwa syariah bumiputera kantor cabang Banjarmasin ada 3 yaitu sebagai berikut:

a. BP-Link Syariah

Mitra BP-Link Syariah merupakan produk Bumiputera yang dirancang untuk menjawab keinginan masyarakat akan produk asuransi yang berbasis asuransi yang berbasis investasi yang sesuai dengan prinsi-prinsip syariah islam. Produk ini selain menjanjikan pengemabnagn investasi yang 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 BPlink Syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila peserta atau klien asuransi panjang umur sampai masa perjanjian berakhir akan menerima dana sebagai berikut:
  - a) Rekening tabungan
  - b) Bagi hasil investasi (*mudharabah*).
- 2) Apabila peserta atau klien asuransi ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli waris yang ditunjuk dalam polis akan menerima beberapa hal meliputi:
  - 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) Apabila peserta atau klien asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta akan mendapatkan dana tabungan yang disetor dan bagi hasil (*mudharabah*).

b. Mitra Iqra Plus

Mitra Iqra' Plus merupakan produk asuransi syariah yang dikeluarkan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Divisi Syariah untuk membiayai perlindungan dan pendidikan anak, mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi. Dengan adanya produk Mitra Iqra' Plus ini, maka akan dapat 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 akan ditanggung sepenuhnya oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

Premi produk asuransi Mitra Iqra' Plus terdiri dari premi tabungan, premi *tabarru'* dan premi biaya. "Mitra Iqra' Plus itu tabungan pendidikan bagi masyarakat yang memiliki anak kecil. Jadi anaknya di biayai oleh pihak asuransi mulai masuk SD, masuk SMP, SMA, kuliah tingkat pertama, kedua, ketiga dan seterusnya sampai wisuda. Terimanya delapan kali. Untuk pembayarannya bisa dibayarkan setiap tiga bulan sekali atau pertahun. Bahkan bisa dibayar dimuka atau sekaligus. Jika dibayarkan sekaligus nanti dapat tambahan bagi hasil". (Wawancara dengan bapak eka imam)

Produk asuransi Mitra Iqra' Plus ini merupakan tabungan pendidikan bagi masyarakat yang mempunyai anak kecil. Biaya sekolah akan dibayar oleh pihak asuransi mulai dari masuk SD, SMP, SMA hingga lulus Sarjana.

Manfaat yang akan didapatkan peserta dari produk Mitra Iqra Plus adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila peserta atau klien asuransi panjang umur hingga perjanjian berakhir, maka kepada yang ditunjuk dibayarkan dana pendidikan sekaligus atau berkala sesuai dengan tabel tahapan dana pendidikan.
- 2) Apabila peserta atau klien ditakdirkan meninggal dunia dalam masa asuransi, maka kepada ahli waris yang ditunjuk selain mendapatkan dana tahapan pendidikan juga mendapatkan:
  - a) Santunan kebjikan sebesar manfaat awal (MA) dikurangi
  - b) premi yang telah dibayarkan.
  - c) Dana tabungan.
  - d) 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 atau klien asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta tersebut akan mendapatkan dana tabungan yang telah disetor dan bagian investasi (*mudharabah*).

c. Mitra Maburr Plus

Mitra Maburr Plus merupakan program asuransi syariah Bumiputera yang dirancang secara khusus untuk memprogram kebutuhan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Dengan Mitra Maburr, 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 Bumiputera Mitra Iqra' Plus. Jenis produk ini merupakan gabungan antara unsur tabungan dan tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian. Premi produk Mitra Mabur Plus ini terdiri dari:

- (1) Premi tabungan, yaitu bagian premi 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 syariah Mitra Mabur Plus ini adalah :

- 1) Jika peserta asuransi meninggal dunia dalam masa asuransi, Penerima Manfaat akan menerima santunan kebajikan yang merupakan nilai

manfaat asuransis di tambah akumulasi dana investasi sesuai tabel tahun berjalan.

- 2) Jika peserta hidup dalam masa asuransi, maka pemegang polis akan menerima akumulasi dana investasi pemegang polis.
- 3) Apabila peserta atau klien asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta akan mendapatkan akumulasi dana investasi pemegang polis sesuai tabel tahun berjalan.

## **B. Hasil Penelitian**

Berdasarkan penyajian data riset penelitian yang dilakukan melalui wawancara secara langsung, maka peneliti 1 orang informan atau narasumber dari PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Cabang Banjarmasin.

Adapun identitas informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Nama : Eka Imam Priyanto  
 Umur : 43 tahun  
 Jenis kelamin : Laki-laki  
 Pendidikan : S1 Ekonomi  
 Jabatan : Kepala Administrasi Keuangan (K.U.A.K)

Pada tanggal 3 April 2023, peneliti melakukan wawancara kepada informan, adapun hasil dari wawancara dalam penelitian telah diuraikan sebagai berikut:

### **1. Strategi Pengendalian Risiko pada Produk Mitra Maburur Plus**

Ada beberapa pengendalian risiko yang perlu dilaksanakan pada produk mitra mabrur plus PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor cabang Banjarmasin ini diantaranya:

- a. Pengendalian risiko SDM

PT. Asuransi Jiwa Syariah kantor cabang Banjarmasin dalam pengoperasionalannya hanya dilakukan oleh 1 orang staff layanan . Kurangnya karyawan atau SDM mengakibatkan kinerja perusahaan kurang optimal. Sumber daya manusia merupakan hal terpenting dalam operasional perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dibidang *multifinance*, seperti asuransi syariah. Asuransi syariah yang juga notabene perusahaan yang mengedepankan pemasaran, tentu saja membutuhkan SDM yang professional di bidang asuransi syariah, agar bisa menawarkan produk-produk asuransi syariah secara baik. Adapun jumlah SDM atau karyawan di PT Asuransi Jiwa Syariah kantor cabang Banjarmasin ada 1 orang. Untuk agen posisinya diluar struktur perusahaan, yang sifatnya tidak terikat kontrak. Melihat sedikitnya SDM yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Kantor cabang Banjarmasin, hal tersebut akan berdampak pada efektivitas kinerja perusahaan. Risiko SDM bersumber dari risiko intern perusahaan atau risiko yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri. (Imam, 2013, hal.46)

b. Pengendalian Risiko Pemasaran

Pengendalian risiko untuk SDM yang diterapkan masih belum bisa diminimalisir, sehingga membuat risiko pemasaran terjadi. Maka agen harus melakukan pengendalian risiko ini dengan cara menghindari risiko dan mengombinasi risiko.

c. pengendalian risiko operasional

Pengendalian risiko untuk SDM yang diterapkan masih belum bisa diminimalisir, sehingga membuat risiko pemasaran terjadi. Agen melakukan pengendalian risiko dengan cara yang pertama yaitu pemindahan risiko, kurangnya tenaga tambahan dalam pembuatan polis,terkadang membuat seorang

admin terbebani dengan menumpuknya polis-polis, yang tentu saja tidak hanya berasal dari polis asuransi produk Mitra Mabru Plus saja, tapi juga dari polis asuransi lainnya. Untuk mengendalikan risiko tersebut admin biasanya mengalihkan atau memindahkan pengerjaan polis tersebut kepada staff admin. Meskipun polis tersebut dipindahkan ke staff admin sebagian, namun staff admin juga memiliki tugasnya sendiri. Tugas utama staff admin di asuransi jiwa syariah Bumiputera kantor cabang Banjarmasin adalah membuat laporan penyelesaian klaim untuk asuransi Jiwa. Sehingga, polis yang dipindahkan ke staff admin tidak banyak, hanya sekedar membantu admin saja. Yang kedua yaitu penerbitan *Endorsment* Untuk mengatasi risiko kekeliruan data.

2. Pengendalian risiko pada produk mitra mabrur plus menurut perspektif manajemen risiko dalam islam

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri asuransi, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor cabang Banjarmasin selalu melakukan inovasi terhadap produk-produk yang ada sehingga dapat tetap bersaing dalam meningkatkan kuantitas nasabah asuransi.

Upaya yang dilakukan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor cabang Banjarmasin 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 semua hal terkait asuransi. Dalam suatu perusahaan jasa, tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanannya saja, tetapi juga harus meningkatkan kualitas produknya. Untuk produk Mitra Mabru 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, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor cabang Banjarmasin 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 Mabrus 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 Mabrus Plus di Asuransi Jiwa Syariah terus meningkat seiring dengan kebutuhan masyarakat akan perencanaan dan perlindungan ibadah haji. Pada awal tahun 2016, jumlah nasabah Mitra Mabrus 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 PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor cabang Banjarmasin 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 PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor cabang Banjarmasin yaitu 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.

Dari pemaparan mengenai operasional produk Mitra Mabur Plus di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor cabang Banjarmasin menunjukkan bahwa prosedurnya sudah sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 21/DSNMUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. (Heri, 2004, hal. 121)

Dari penjelasan diatas, Islam menganggap risiko sebagai kesulitan yang tidak diinginkan demi keberadaannya sendiri. Hanya ketika ia memiliki manfaat yang lebih besar daripada biaya yang terkait dengan penderitaan, itu diinginkan; dengan kata lain, risiko hanya diinginkan ketika mereka dapat berfungsi sebagai stimulus untuk usaha produktif dan kegiatan yang menambah nilai. Penderitaan hanya



diinginkan ketika mengandung manfaat yang lebih besar daripada biaya yang terkait dengan penderitaan. Ada hubungan antara risiko dan keberuntungan dalam Islam. Jika rejeki dikaitkan dengan perolehan rezeki, maka ada sepuluh kunci pembuka rezeki menurut Al-Qur'an dan Al-Sunnah yang harus dijalani dan diyakini agar seseorang memperoleh rejeki (rezeki) dan memperoleh rezeki itu. adalah halal dan baik. Risiko dan keberuntungan sama-sama terkait dengan perolehan rezeki. seperti firman Tuhan, berkat. Karena risiko dapat dimitigasi melalui penerapan prosedur manajemen risiko, Islam dapat dibagi menjadi dua kategori dalam konteks ini: (1) risiko akhirat dan (2) risiko dunia. (Heri, 2004, hal. 121)

### **C. Analisis Data**

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa temuan yang berkaitan dengan rumusan masalah yakni berkaitan dengan bagaimana strategi pengendalian risiko pada produk mitra mabrur plus di PT. Asuransi Jiwa syariah bumiputera kantor cabang Banjarmasin menurut perspektif manajemen risiko dalam Islam.

Tujuan utama dari pengendalian risiko islam adalah untuk meminimalisir risiko tersebut agar tidak memiliki dampak yang besar bagi perusahaan dan risiko tersebut tidak terjadi lagi dengan memperhatikan langkah-langkah pengendalian yang diajarkan oleh Islam dan tentu tidak merugikan pihak lain.

#### **1. Strategi Pengendalian Risiko pada Produk Mitra Mabrur Plus**

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk mengendalikan risiko pada produk mitra mabrur plus diantaranya:

- a. Pengendalian risiko SDM, pada produk mitra mabrur plus ini hanya ditangani oleh 1 orang staff layanan saja sehingga jika banyak nasabah yang ingin mengajukan polis maka akan sulit menanganinya dan kinerja kurang optimal.

- b. Pengendalian risiko pemasaran, jika SDM yang diterapkan masih belum bisa di minimalisir maka risiko pemasaran akan terjadi. Agen harus melakukan pengendalian risiko dengan cara menghindari risiko dan mengombinasinya.
  - c. Pengendalian risiko operasional, Akibat dari risiko SDM kurangnya tenaga admin, membuat risiko operasional terjadi. Dan cara untuk mengendalikannya dengan pemindahan risiko dan penerbitan endorsement. *Endorsement* berupa lembaran dokumen yang berisi kesalahan penulisan data atau nama sebelumnya dan diganti dengan data yang benar atauseharusnya.
2. Pengendalian risiko pada produk mitra mabrur plus menurut perspektif manajemen risiko dalam islam Berdasarkan pengendalian risiko yang terjadi pada produk asuransi mitra mabrur plus yang telah peneliti paparkan diatas, selanjutnya peneliti akan melakukan analisis apakah pengendalian yang dilakukan tersebut sesuai dengan pengendalian risiko Islam atau tidak, akan penulis sampaikan sebagai berikut:
- a. Dalam pengendalian risiko SDM di PT. Asuransi jiwa syariah bumiputera kantor cabang Banjarmasin dilakukan dengan dua cara yaitu, mengendalikan kerugian dan pemindahan risiko, jumlah AE memang sedikit hanya 1 orang dengan wilayah Banjarmasin. Khususnya AE untuk wilayah Banjarmasin tentu tidak bisa melakukan pemasaran secara menyeluruh, dan pasti ada daerah yang tidak terjangkau sehingga ia mengendalikan kerugian tidak mendapatkan peserta dari wilayah yang tidak bisa dijangkaunya tersebut.

Dalam perspektif pengendalian risiko Islam yang mementingkan perhitungan secara matang dan tidak mementingkan asumsi emosional semata, maka yang dilakukan oleh AE untuk wilayah banjarmasin sudah sesuai. Dikarenakan AE juga mempertimbangkan waktu yang masih belum terjadwal dengan baik, jarak lokasi yang satu dengan yang lainnya jauh dan estimasi biaya yang kemungkinan

akan timbul. Biaya yang kemungkinan timbul seperti biaya transportasi, uang saku, waktu, dan lainnya yang malah akan semakin banyak mengeluarkan biaya dan menghambat proses pemasaran. Atas dasar itu AE perbankan wilayah Medan lebih memilih untuk mengendalikan kerugian dengan cara melakukan pemasaran lewat *Telephone, WhatsApp* dan surat pemberitahuan, karena dengan cara tersebut kerugian atas biaya, waktu dan lokasi bisa dikendalikan.

Menurut penulis pengendalian yang lebih tepat dilakukan adalah dengan kombinasi risiko yang langsung dilakukan oleh PT Asuransi jiwa syariah, Kombinasi risiko adalah menambah banyaknya unit dalam batas kendali perusahaan yang bersangkutan, dengan tujuan agar kerugian yang akan dialami lebih dapat diramalkan, sehingga risikonya lebih kecil. Artinya yang perlu untuk dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah bumiputera adalah menambah banyaknya unit karyawan tambahan sebagai AE wilayah banjarmasin. Namun, menurut pimpinan PT Asuransi jiwa syariah bumiputera hal tersebut tidak mudah, beliau menyampaikan bahwa: “Dalam menambah karyawan sebenarnya sangat perlu terutama untuk yang AE karena jangkauan wilayah hanya yang luas. Akan tetapi hal tersebut juga harus disetujui oleh pihak pusat. Karena mereka yang menggaji AE. Selain itu, kita juga menentukan kriteria tertentu, tidak hanya langsung dipaksa diterima masuk begitu saja, nanti malah semakin merugikan perusahaan.”

Selain dengan melakukan penambahan unit karyawan juga diadakan pelatihan-pelatihan dalam memasarkan produk Mitra Mabrur plus. Hal tersebut bertujuan agar kinerja AE semakin lebih baik dalam melakukan pemasaran asuransi jiwa syariah Bumiputera.

- b. Dalam mengendalikan risiko pemasaran di PT Asuransi Jiwa Syariah Banjarmasin dilakukan dengan tiga cara, yaitu dengan cara mengendalikan kerugian, yang dilakukan oleh AE, menghindari risiko dan kombinasi risiko yang dilakukan oleh agen. Mengendalikan kerugian yang dilakukan oleh AE seperti yang telah disebutkan pada poin nomor 1, karena risiko pemasaran AE akibat dari risiko kurangnya SDM. Adapun risiko pemasaran untuk agen terjadi pada perusahaan *leasing*, dikarenakan perusahaan *leasing* mengambil semua komisi yang seharusnya diterima oleh agen. Maka yang dilakukan oleh agen adalah menghindari untuk melakukan pemasaran pada perusahaan *leasing*. Selain menghindari risiko, agen juga melakukan kombinasi (*pooling*) yakni menambah pangsa pasar baru, yaitu Koperasi, PT berbadan hukum serta melakukan *direct selling* ke calon peserta yang didapatkan dari relasi agen.

Dalam perspektif pengendalian risiko Islam yang mementingkan perhitungan secara matang, kemampuan yang amanah dan tidak mementingkan asumsi emosional semata, maka pengendalian yang dilakukan oleh agen tepat dan sesuai dengan pengendalian risiko Islam. Agen memiliki perhitungan yang matang dan memiliki kemampuan yang jujur dan amanah, yang bisa dilihat dari menambah pangsa pasar untuk menghindari *leasing* yang malah merugikan agen.

- c. Dalam mengendalikan risiko operasional yang dilakukan oleh admin PT asuransi jiwa syariah bumiputera adalah menggunakan cara pemindahan risiko. Ketika admin merasa terbebani dengan banyaknya polis, maka sebagian polis dipindahkan untuk dikerjakan oleh staff admin. Hal tersebut sebaiknya tidak dilakukan karena memiliki kesan bahwa admin memiliki kemampuan dalam pengerjaan polis namun tidak amanah karena melimpahkan sebagiannya ke staff admin. Pengerjaan polis termasuk amanah dari PT AJB pusat untuk dikerjakan

oleh admin, namun dikarenakan di PT AJB Banjarmasin minimnya tenaga SDM untuk admin dengan memperhatikan estimasi keuangan perusahaan, maka hal tersebut menurut penulis boleh dan wajar saja dilakukan serta bisa dikatakan cukup sesuai dengan pengendalian risiko Islam dan juga admin memiliki niat yang baik agar polis tersebut bisa cepat diselesaikan sehingga tidak membuat peserta lama menunggu polis jadi.

Namun, menurut penulis alangkah lebih baik jika PT AJB bumiputera melakukan kombinasi risiko, yakni menambah jumlah tenaga untuk admin, sehingga proses pengerjaan polis bisa terbagi. Adapun penerbitan *endorsement* setelah terjadinya risiko kesalahan penulisan data seharusnya diminimalisir dengan melakukan pengecekan ulang kepada peserta asuransi seperti menghubunginya lalu membacakan data polisnya apakah sudah benar atau masih ada yang salah.

Islam tidak hanya menjelaskan tentang beribadah kepada Allah melainkan juga menjelaskan tentang berbagai cara untuk menjadikan umatnya bahagia di dunia maupun di akhirat. Dalam kehidupan, tentu manusia tak akan lepas dari kegiatan berpikir. Setiap manusia pasti menggunakan daya akalnya untuk berpikir mengenai setiap sesuatu yang dijalannya dalam hidup. Islam pun tidak melarang akal digunakan untuk melakukan kreativitas atau pun inovasi dalam bekerja dan mencukupi kehidupannya. Islam justru memerintahkan kita untuk mengelola sumber daya alam yang ada sebaik mungkin yang dapat bermanfaat untuk siapa pun baik manusia, hewan atau pun makhluk hidup lainnya.

Dengan bersikap kreatif dan inovatif, kita sudah termasuk orang-orang yang mensyukuri nikmat yang Allah berikan melalui ciptaannya.

Inovasi merupakan pemikiran dan melakukan sesuatu yang baru untuk menambah atau menciptakan nilai-nilai yang bermanfaat, baik seseorang harus melihat inovasi secara mendasar sebagai proses yang dapat dikelola. Islam sangat mendukung adanya inovasi dalam hal apapun terkecuali dalam rana Aqidah yang merupakan pondasi mutlak dan mengharuskan mengikuti petunjuk Rasulullah SAW.( Asy'ari, 2019, hlm, 57)