

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Umat manusia berasal dari keturunan Adam dan Hawa, sehingga umat manusia merupakan keluarga besar kemanusiaan. Untuk dapat terselenggaranya kehidupan bersama umat manusia harus saling tolong-menolong, saling bertanggung jawab dan saling menanggung antara satu dengan yang lainnya.

Asuransi sebagai lembaga keuangan nonbank, terorganisir secara rapi dalam bentuk sebuah perusahaan dan berorientasi pada aspek bisnis kelihatan secara nyata pada era modern. Pada hakikatnya, secara teoritis semangat yang terkandung dalam lembaga asuransi tidak bisa dilepaskan dari semangat sosial dan saling tolong-menolong antara sesama manusia.¹

Takaful (saling menanggung) antara umat manusia merupakan dasar pijak kegiatan manusia sebagai makhluk sosial, dengan dasar saling pijakan menanggung dalam asuransi akan terwujud hubungan manusia yang Islami diantara para pesertanya yang bersepakat untuk menanggung bersama diantara mereka, untuk itu harus ada persetujuan dari para peserta *takaful* untuk memberikan sumbangan keuangan sebagai derma (*tabarru*) karena Allah semata dengan niat membantu sesama peserta yang tertimpa musibah atas resiko yang diakibatkan kematian, kecelakaan, kebakaran dan lain-lain. Jadi

¹ Ali, Hasan, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam, Suatu Analisis Historis, Teoritis dan Praktis*, (Jakarta:Prenada Media,2004), h.6-7.

tujuan asuransi syariah adalah menekankan kepentingan bersama atas dasar rasa persaudaraan diantara para peserta, hal ini sesuai dengan Firman Allah SWT dalam surah Al- Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَاتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقْوَاهُ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا يُخْرِجْهُ مِنْ ضَيْقِهِ وَيُعْطِهِ مِنْ رِزْقِهِ بِغَيْرِ حِسَابٍ

Artinya: "dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya".²

Dari ayat ini, manusia dituntut oleh Allah SWT, agar selalu berbuat tolong-menolong sesama dalam kebaikan dan didasari atas nilai taqwa kepada Allah SWT, hal ini merupakan satu prinsip dasar yang harus dipegangi manusia dalam menjalani kehidupan di atas permukaan bumi ini, dengan saling tolong-menolong, manusia telah menjalankan satu *fitrah* yang diberikan Allah SWT kepadanya. prinsip dasar inilah yang menjadi salah satu nilai filosofi yang terkandung dalam asuransi syariah.

Adapun hadis Nabi Muhammad SAW yang memerintahkan untuk mempersiapkan hari depan ialah sebagai berikut:

عن عامر بن ابي وقاص قال : الرسول الله صلى الله عليه وسلم: إِنَّكَ أَنْ تَدْرَ وَرَتَّتَكَ أَغْنِيَاءُ خَيْرٌ مِنْ أَنْ تَدْرَهُمْ عَالَةً يَتَكَفَّفُونَ النَّاسَ.³
Artinya: "Diriwayatkan dari Amir bin sa'ad bin Abi waqasy, telah bersabda Rasulullah SAW" sesungguhnya lebih baik bagimu

² Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Surabaya: CV Jaya Sakti, 1997), H 157

³ Abu Isa At-Turmuzi, *Sunan Turmuzi*, (Beirut: Dar Al-Fikr, 1994), Juz IV, h. 40

meninggalkan ahli warismu dalam keadaan kecukupan dari pada meninggalkan mereka menjadi beban tanggungan orang banyak.”

Rasulullah SAW sangat memperhatikan kehidupan yang akan terjadi dimasa datang dengan cara mempersiapkan sejak dini bekal yang harus diperlukan untuk kehidupan dan keturunan dimasa akan mendatang, meninggalkan keluarga yang berkecukupan secara materi dalam pandangan rasulullah SAW sangatlah baik dari pada meninggalkan mereka dalam keadaan terlantar yang harus meminta-minta keorang lain, demikian pula asuransi turut memikirkan dan berusaha untuk memperkecil kerugian yang mungkin timbul akibat resiko untuk masa depan keluarga dan jaminan hari tua.

Asuransi bertujuan untuk perlindungan atau proteksi atas kerugian keuangan yang ditimbulkan oleh peristiwa yang tidak terduga sebelumnya, usaha asuransi merupakan suatu mekanisme yang memberikan perlindungan pada tertanggung, secara rasional para pelaku bisnis akan mempertimbangkan usaha untuk mengurangi risiko yang dihadapi, pada tingkat kehidupan keluarga atau rumah tangga, asuransi juga dibutuhkan untuk mengurangi permasalahan ekonomi yang akan dihadapi apabila ada salah satu anggota keluarga menghadapi risiko cacat atau meninggal dunia.

Tidak seorang pun yang dapat meramalkan apa yang akan terjadi dimasa yang akan datang secara sempurna, meskipun dengan menggunakan berbagai alat analisis, setiap ramalan yang akan dilakukan tidak akan terlepas dari kesalahan perhitungan yang telah dilakukan, penyebab melesetnya hasil ramalan

karena dimasa yang akan datang penuh dengan ketidak pastian seperti maut dan rezeki.⁴

Untuk mengurangi keseriusan dari segala konsekuensinya dan menutup kemungkinan rugi, maka asuransi sangat berpeluang untuk kemungkinan bekerja sedemikian luas, sehingga institusi ini telah menjadi basis penting dalam kehidupan modern yang pengaruhnya dapat kita jumpai dalam hampir segala bidang.

Menurut pengamatan penulis AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin memiliki kredibilitas dan eksistensi yang cukup baik dan kuat dalam menghadapi persaingan bisnis asuransi, khususnya Banjarmasin dan sekitarnya, namun persaingan tersebut hanya di dominasi atas penutupan-penutupan polis-polis dari perbankan syariah yang ada di Kalimantan Selatan yang telah menjadi mitra kerja Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah Cabang Banjarmasin dalam memasarkan polis asuransi dan itupun juga dengan perbankan syariah tertentu yang memang mempunyai hubungan kerja yang baik dan selalu dibina dengan baik.

Pada masa-masa yang akan datang tentunya efektivitas dari para agen pemasaran akan sangat diharapkan, karena jika hanya mengandalkan efektivitas dari perbankan syariah maupun kerja sama institusi lainnya tidak selamanya dapat menjadi andalan, sebab disamping persaingan perusahaan-perusahaan asuransi lain yang juga membuka layanan syariah dengan melihat pangsa pasar yang tersedia.

⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 291

Dari semua level agen pemasaran atau konsultan, baik agen baru, agen junior, unit manager maupun top marketing masih belum menunjukkan efektivitas kerja yang signifikan yang dapat diandalkan sebagai target perusahaan asuransi syariah.

Dalam suatu perusahaan tentunya mempunyai target sendiri dalam mengembangkan perusahaan, begitu pula AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin dalam pencapaian targetnya para agen setiap bulannya minimal menutup polis sebanyak lima polis, demi lancarnya produksi premi perusahaan. Namun yang terjadi para agen dalam satu bulannya hanya mampu menutup polis sebanyak dua atau tiga polis saja, bahkan ada agen yang tidak mampu menutup polis sama sekali dalam satu bulannya.

Beranjak dari permasalahan tersebut, penulis berkeinginan untuk melakukan suatu penelitian dan mempelajari permasalahan-permasalahan yang dihadapi agen-agen pemasaran AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin dalam melaksanakan aktivitas pemasaran baik yang berhubungan dengan perusahaan maupun kendala-kendala yang dihadapi dilapangan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang efektivitas agen pemasaran dan hasil apa dan sejauh mana keberhasilan dari aktivitas pemasaran yang akan dituangkan dalam skripsi yang berjudul **"Efektivitas Kinerja Agen Pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas agen pemasaran dalam menentukan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan pada calon nasabah?
2. Bagaimana strategi agen memasarkan produk-produk pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin dan cara-cara agen untuk memenuhi standar sebagai seorang agen asuransi jiwa?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui aktivitas dan kreativitas para agen pemasaran dalam melakukan aktivitas pemasaran, menentukan calon nasabah yang dituju, menentukan produk yang ditawarkan, negosiasi premi dan ketentuan-ketentuan lainnya.
2. Untuk mengetahui strategi agen memasarkan produk-produk pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin dan cara-cara agen untuk memenuhi standar sebagai seorang agen asuransi jiwa.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan diharapkan berguna untuk:

1. Bahan informasi untuk mengetahui tentang Asuransi Syariah.

2. Bahan informasi ilmiah untuk menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.
3. Bahan pustaka bagi perpustakaan syariah khususnya dan perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin umumnya.

E. Kajian Pustaka

Masalah asuransi ini pernah digarap oleh Muhammad Hidayatullah (0301155807) Jurusan ekonomi Islam yang berjudul analisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada asuransi takaful cabang Banjarmasin. Masalah yang diteliti adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel yang signifikan antara gaji, hubungan kerja, kondisi lingkungan kerja, serta perhatian dan penghargaan pada karyawan dan untuk mengetahui variabel tersebut yang memberikan kontribusi yang paling tinggi terhadap kinerja karyawan pada asuransi takaful cabang Banjarmasin.

Oleh Meirudin Noor (0201145174) Jurusan Muamalat yang berjudul Pelaksanaan kontrak asuransi jiwa pada perusahaan takaful Banjarmasin (Tinjauan Hukum Islam). Masalah yang diteliti adalah pelaksanaan kontrak asuransi jiwa yang dijalankan oleh perusahaan takaful Banjarmasin di lapangan, meliputi perekrotan nasabah, batas waktu pembayaran premi, serta besarnya jumlah premi yang ditentukan, cara penyelesaian klaim, pembagian keuntungan, serta faktor-faktor penghambat dan penunjang pelaksanaan kontrak asuransi jiwa pada asuransi takaful Banjarmasin.

Oleh Norlaila (0401156339) Jurusan Ekonomi Islam yang berjudul Strategi pemasaran produk asuransi syariah pada perusahaan Takaful Indonesia

Cabang Banjarmasin yang dilatarbelakangi dari pentingnya pemasaran suatu produk untuk memperkenalkan Produk tersebut agar diterima oleh masyarakat atau pasar.

Berkaitan dengan hal di atas, permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini adalah lebih menitikberatkan pada " Efektivitas Kinerja Agen pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin". Dengan demikian, terdapat pokok permasalahan yang berbeda antara beberapa penelitian yang telah penulis kemukakan di atas dengan persoalan yang akan penulis teliti.

F. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan interpretasi terhadap beberapa istilah yang dipakai dalam penelitian ini, maka penulis memberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah ada pengaruhnya, ada akibatnya dan ada efeknya.⁵
Yang dimaksud efektivitas dalam penelitian ini ialah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai.
2. Kinerja adalah sesuatu yang dicapai, kemampuan kerja atau prestasi yang diperlihatkan.⁶ Yang dimaksud kinerja dalam penelitian ini ialah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas

⁵ Umi Chulsum dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Surabaya: Khasiko, 2006), h. 207.

⁶ *Ibid*, h.. 381

yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

3. Agen adalah perantara yang menjual produk bagi perusahaan.⁷ Yang dimaksud agen dalam penelitian ini ialah seseorang yang kegiatannya memberikan jasa dalam pemasaran produk AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin.
4. Asuransi adalah pertanggungan/ perjanjian antara dua pihak, yang satu berkewajiban membayar iuran dan pihak yang lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran, apabila sesuatu yang menimpa dirinya sesuai dengan perjanjian yang dibuat.⁸

F. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi yang penulis lakukan ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, kajian pustaka, definisi operasional dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan teoritis yang terdiri dari pengertian asuransi, landasan hukum asuransi syariah, prinsip-prinsip asuransi syariah, mekanisme pengelolaan dana asuransi syariah dan manfaat asuransi syariah.

⁷*Ibid*, h. 1

⁸ *Ibid*, h. 65

BAB III : Metode penelitian, yang terdiri dari jenis, sifat dan lokasi penelitian, subyek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data serta prosedur penelitian.

BAB IV : Laporan hasil penelitian, yang terdiri dari Gambaran umum AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yang meliputi profil, struktur organisasi, tugas dan fungsi pokok perusahaan dan produk-pruduk AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin. Data dan Analisis Data

BAB V : Penutup yang terdiri dari simpulan dan saran-saran.

