

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut pengertian asuransi di sebutkan bahwa “asuransi adalah transaksi perjanjian antara dua belah pihak, pihak pertama berkewajiban melakukan iuran, dan pihak lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran, jika terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama sesuai dengan perjanjian yang di buat. Secara umum, pengertian asuransi umum atau general insurance adalah asuransi yang memberikan manfaat berupa ganti rugi kepada tertanggung jika terjadi kerusakan, kerugian, kehilangan pada harta benda. Dengan memiliki asuransi umum, maka Anda dapat terhindar dari kerugian atau menekan kerugian seminimal mungkin jika terjadi risiko. Ada bermacam-macam risiko kerugian yang bisa Anda hadapi, misalnya kebakaran, kerusakan, kecelakaan, kecurian, kehilangan, penerbangan yang telat, dan lain sebagainya

Kegiatan usaha perasuransian, khususnya usaha asuransi, merupakan jenis yang termasuk dalam kategori kegiatan usaha yang sangat diatur oleh pemerintah. Hal ini dilakukan karena usaha asuransi sangat berkaitan dengan pengumpulan dana masyarakat. Usaha perasuransian ini telah diatur sejak tanggal 11 Februari 1992, yaitu melalui Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian, yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tersebut pada dasarnya merupakan hukum publik yang mengatur kegiatan usaha

perasuransian,

sedangkan perjanjian yang timbul sehubungan dengan kontrak asuransi diatur tersendiri dalam kitab undang-undang hukum dagang (selanjutnya disebut KUHD) yang merupakan hukum privat.

Manfaat asuransi umum ini tidak hanya karena kerusakan atau kehilangan barang atau aset milik tertanggung saja. Akan tetapi, saat tertanggung misalnya sakit atau mengalami kecelakaan yang tentu membuatnya merogoh kocek, maka asuransi umumlah yang berperan. Sebab, kerugian finansial yang dialami oleh si tertanggung langsung diganti perusahaan asuransi ke pihak si tertanggung tersebut.

Secara lebih luas lagi, maka perusahaan asuransi sebenarnya juga memberikan lapangan pekerjaan dan sumber penghasilan bagi anggota masyarakat. Oleh karena itu kehadiran perusahaan asuransi pada hakikatnya jauh lebih bermanfaat daripada ketidakhadirannya. Hal tersebut dengan tegas dikemukakan oleh Dr. Van Oostveen “Perusahaan asuransi secara privat ekonomis dalam banyak hal jauh mempunyai arti yang amat besar dan dalam banyak hal keadaannya atau ketidakhadirannya juga menyangkut kepentingan sosial ekonomi”. Dengan demikian perusahaan asuransi dapat pula memberikan rasa aman dan pasti atas suatu pendapatan yang pasti dan tetap bagi anggota masyarakat. (Sri Rejeki, Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi, 1992; Manan, 2014)

Sedangkan Asuransi Syariah adalah asuransi berdasarkan prinsip syariah dengan usaha tolong-menolong (ta’awuni) dan saling melindungi (takafuli) diantara para Peserta melalui pembentukan kumpulan dana (Dana Tabarru’) yang dikelola sesuai prinsip syariah untuk menghadapi risiko tertentu. (Muhaimin, 2005) Usaha

asuransi adalah usaha pengelolaan risiko berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang pas karenakerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepadapihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti. Asuransi yang berdasarkan syariah bertumpu pada konsep tolong-menolong dalam kebaikan dan ketakwaan. Hal tersebut selaras dengan perintah Allah SWT dalam sebuah ayat Al-qur'an, diperintahkan kepada manusia untuk saling tolong-menolong dalam kebaikan. Seperti tertera dalam Q.S Al-Maidah 5:2 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَجْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشُّهُرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَنْتَعُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرَضُونَا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاَنُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِنِّمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). 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.” (Departemen Agama RI, 1996, hlm.56)

Menurut Al-qur'an pun sudah jelas bahwa landasan dari asuransi syariah itu adalah tolong menolong tanpa adanya timbal balik bagi anggota lainnya. Tolong-menolong dapat dilakukan dengan berbagai cara termasuk dengan berasuransi, perusahaan asuransi memberikan perlindungan dari ketidakpastian, perusahaan asuransi juga menjadikan peserta asuransi (pemegang polis asuransi) sebagai keluarga besar yang saling menanggung satu sama lain antara peserta asuransi terhadap musibah yang akan dialami peserta lain.

Menurut Fatwa DSN. No 2/DSN-MUI/X/2001. Asuransi Syariah (*Ta'min, Takaful dan Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. (Amrin, 2013)

Secara prinsip, syariah mencakup seluruh aktivitas muslim terkait perilaku baik dan buruk serta halal dan haram. Syariah bertumpu pada iman dan akhlak serta memiliki balasan di dunia dan akhirat. Syariah mengacu kepada Al-Quran dan As-Sunnah Nabi Muhammad SAW, begitu juga aturan yang diterapkan dalam Asuransi Syariah. Secara konteks bisnis khususnya asuransi berbasis syariah, ketentuan dalam Al-Quran dan As-Sunnah serta pendapat ulama (fiqih) diterjemahkan dalam produk asuransi.

Penerapan akad *mudharabah* sendiri berawal dari kesepakatan kedua belah

pihak antara kantor asuransi dengan peserta. Akad *mudharabah* tersebut sangat bergantung kepada jenis asuransi, produk asuransi dan klasifikasi premi yang disetor oleh peserta asuransi. Lalu dalam penerapan akad *mudharabah* peserta akan mendapatkan keuntungan dari kesepakatan awal bersama perusahaan asuransi. Para peserta Asuransi Syariah berkedudukan sebagai pemilik modal (*shahibul-mal*) dan perusahaan Asuransi Syariah berfungsi sebagai pemegang amanah (*mudharib*). Keuntungan yang diperoleh dari pengembangan dana itu dibagi antara para peserta dan perusahaan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Dan ketika nasabah ingin mengklaim untuk meminta pertanggung jawaban seperti perjanjian diawal akad, maka perusahaan asuransi akan memenuhi kebutuhan atau keperluan sesuai dengan apa yang menjadi kesepakatan diawal akad.

Perusahaan-perusahaan saat ini mulai mengembangkan produk dalam bisnisnya sendiri, salah satunya ialah perusahaan asuransi syariah di Indonesia yang jumlah penduduk Muslim terbanyak dinilai sebagai pasar yang sangat potensial bagi pertumbuhan asuransi syariah. Permintaan masyarakat terhadap produk asuransi syariah di Indonesia cukup besar dan mengalami peningkatan. Sedangkan sekarang ini sedikit perusahaan asuransi yang dinilai mampu memberikan izin untuk memasarkan produk asuransi syariah.

PT. Asuransi Takaful keluarga merupakan perusahaan di bidang asuransi syariah. Memiliki produk-produk yang bergerak dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Salah satunya produk yang unggul dan dapat melengkapi kebutuhan melalui proses manajemen pemasaran dengan baik, rencana pemasaran hingga menciptakan

pertumbuhan jangka panjang untuk mempertahankan produknya dengan bisnis berbasis syariah.

Seiring perkembangan bisnis syariah semakin hari semakin maju, PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik buat seluruh masyarakat di Indonesia sehingga mampu bersaing dalam menguatkan pembangunan ekonomi syariah di negara Indonesia, demi masa depan bangsa yang sejahtera.

Takafulink salam adalah salah satu produk unggulan yang disediakan PT. Asuransi Takaful Keluarga. Produk ini menawarkan pilihan perlindungan yang lengkap dengan hasil investasi yang optimal dan pilihan yang sesuai dengan preferensi konsumen. Takafulink salam merupakan dengan manfaat proteksi dan investasi yang diperuntukkan bagi konsumen yang menginginkan bagi hasil optimal. Peserta pun dapat menambahkan manfaat rawat inap dengan kartu (cashless) dan manfaat lainnya. (Takaful)

Produk ini merupakan asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (unit link) dan di kelola berdasarkan prinsip prinsip syariah. Di samping itu menghadirkan manfaat utama berupa proteksi finansial atas resiko hidup serta jaminan biaya kesehatan yang dapat di sesuaikan dengan kebutuhan sampai dengan usia maksimal 80 tahun.

Produk takafulink salam adalah produk asuransi syariah untuk investasi dan proteksi modern bagi nasabah dan keluarga. Takafulink salam memberikan manfaat

yang bisa disesuaikan untuk pemberian perlindungan terbaik bagi nasabah untuk jangka panjang. (Keller, 2007)

Adapun manfaat yang di berikan oleh produk adalah apabila perjanjian berakhir atau peserta mengundurkan diri pada masa perjanjian maka ahli waris akan mendapatkan seluruh dana investasi. Bila peserta meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli waris akan mendapatkan seluruh dana.

Takafulink merupakan salah satu produk unggulan dari PT Asuransi Takaful Keluarga yang memadukan antara proteksi dengan investasi. Dengan ketentuan proteksi untuk mendapatkan manfaat asuransi yang dapat berupa manfaat meninggal (al-khairaat) maupun manfaat tambahan seperti asuransi kesehatan dan kecelakaan diri (cacat sebagian atau cacat tetap).

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk mengambil kajian yang bertemakan “UPAYA PENGEMBANGAN PRODUK TAKAFULINK SALAM PT. TAKAFUL KELUARGA R.O AZ ZAHRA CABANG BANJARMASIN.”

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan masalah diatas memerlukan suatu usaha dari peneliti. Peneliti memiliki keterbatasan kemampuan maka penelitian hanya akan dibatasi pada :

1. Bagaimana upaya pengembangan produk takafulink salam PT. Takaful Keluarga R.O Az Zahra kantor cabang Banjarmasin?

2. Apa kendala pengembangan produk takafulink salam PT. Takaful Keluarga R.O Az Zahra kantor cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada maka, tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana upaya pengembangan produk takafulink salam PT. Takaful Keluarga R.O Az Zahra kantor cabang Banjarmasin?
2. Untuk mengetahui apa saja kendala pengembangan produk takafulink salam PT. Takaful Keluarga R.O Az Zahra kantor cabang Banjarmasin?

D. Signifikansi penelitian

1. Pihak Penulis

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain: Bahan kajian ilmiah kemuamalatan dalam bidang asuransi syariah yang telah dipelajari selama diperkuliahan juga dapat mengembangkannya, serta penulis juga bisa mendapatkan ilmu baru dari kegiatan penelitian tersebut.

2. Pihak Universitas

Sebagai kontribusi dari penulis untuk menambah keilmuan dan karya ilmiah di dalam perpustakaan UIN Antasri Banjarmasin.

3. Pihak Jurusan Asuransi Syariah

Di harapkan memberikan kontribusi sebagai bahan terobosan keilmuan terbaru dalam pengenalan asuransi syariah dan juga memperbanyak khazanah sebagai perpustakaan sebagai informasi bagi peneliti yang akan meneliti dalam perpektif yang sama.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional yang dimaksud untuk memberikan batasan tentang variabel dalam penelitian sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan teori pendukung, penulis menentukan definisi operasional dalam penelitian, yaitu:

1. Pengembangan produk adalah upaya perusahaan untuk senantiasa menciptakan produk-produk baru, serta memperbaiki atau memodifikasi produk-produk lamanya, agar dapat selalu memenuhi tuntutan pasar dan meningkatkan penjualan keuntungan perusahaan.
2. Asuransi syariah adalah asuransi berdasarkan prinsip syariah dengan usaha tolong menolong (ta'awuni) dan saling melindungi (takaful) diantara para peserta melalui pembentukan kumpulan dana (Dana Tabarru) yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah untuk menghadapi resiko tertentu.
3. Takafulink salam adalah salah satu polis asuransi yang menggabungkan program proteksi, tabungan, dan investasi dalam satu produk. Dengan demikian nasabah akan bebas untuk menentukan sendiri alokasi dana yang

akan ditanamkan di investasi. Unit link melatarbelakangi berdirinya produk asuransi Takafulink salam ini untuk memberikan manfaat dan untuk memberikan proteksi yang maksimal kepada nasabah. (Takaful Keluarga, 2020)

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Namun demikian di temukan substansi yang berbeda mengenai tempat dan lokasi penelitian yang akan penulis angkat. Penulis yang dimaksud adalah:

Pertama, penelitian oleh Rusiadi (1401170456), Asuransi syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Uin Atasari Banjarmasin dengan judul “kepuasan nasabah dalam klaim asuransi pada PT Takaful Keluarga R.O AZ-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin”.

Kedua penelitian oleh Khoiriah (11190058), Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Uin Raden Fatah Palembang dengan judul “Analisis Manajemen Pemasaran Produk Takafulink Salam Perseroan Terbatas Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang,” yang membahas tentang manajemen pemasaran produk asuransi syariah PT. Takaful Keluarga cabang Palembang.

Berkaitan dengan hal di atas tersebut maka permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini adalah pengembangan produk takafulink salam PT. Takaful Keluarga R.O Az Zahra kantor cabang Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, dan masing-masing terdiri dari beberapa sub bab. Secara sistematis, penyusunan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

BAB I berisi tentang: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Operasional, Peneliti Terdahulu, dan Sistematika Penelitian.

BAB II merupakan landasan teori yang berisi tentang kerangka teori yang berhubungan dengan pengertian pengembangan produk, pengertian produk, perkembangan asuransi syariah, gambaran umum produk takafulink salam dan mekanisme pengelolaan dana Takafullink Salam.

BAB III merupakan metode penelitian untuk mempermudah penelitian maka dibuat jenis yaitu penelitian lapangan, sifat, dan lokasi penelitian. Dalam mengumpulkan data dan harus ada suatu cara agar dapat terkumpul dengan akurat dan efektif, maka dari itu perlu adanya teknik pengumpulan data dan data yang terkumpul nantinya harus lengkap dan jelas maka dibuatlah teknik pengolahan data dan analisis data, kemudian dalam melakukan penelitian ini ada tahapan-tahapan yang dimasukkan dalam prosuder penelitian

BAB IV merupakan penyajian data dan analisis data yang berisikan tentang gambaran umum profil perusahaan PT. Takaful keluarga, pengembangan produk takafulink salam yang mengacu kepada pendekatan penelitian produk Takafullink Salam.

BAB V merupakan bab penutup. Di sini akhirnya penulis membuat kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitiannya.