

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran umum perusahaan asuransi syariah Allianz Indonesia cabang Banjarmasin

Perusahaan asuransi Allianz merupakan perusahaan yang bergerak dalam usaha jasa perasuransian atau perlindungan yang mengklm sistem bunga dan sistem tanpa bunga, tetapi bagi hasil dan operasionalnya berdasarkan syariat islam, eksistensinya mempunyai arti penting bagi umat islam maupun non islam yang berikhtiar dalam menghadapi suatu resiko dimasa yang akan datang.

Asuransi allianz masuk pertama kali pada bulan maret tahun 2003 di jalan A. yani km 2 setelah itu pada tahun 2006 berpindah kantor berada di JL. Jendral A. yani km 5,7 no 7 RT 09 RW 57 Banjarmasin.

Asuransi Allianz cabang Banjarmasin masuk pada tahun 2006 di bawah perusahaan PT. WIN (Walrus Intan Nusantara) Wilayah Indonesia Tengah, khususnya wilayah Banjarmasin memiliki potensi yang besar untuk pengembangan bisnis asuransi syariah.

Perusahaan Allianz Indonesia mempuyai wilayah kerja di seluruh propinsi Indonesia seperti Banda Aceh, Medan, Pekanbaru, Padang, Palembang, Jambi, Lampung, Jakarta, Purwakarta, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Solo, Bandung, Denpasar, Tabanan, Gianyar, Mataram, Malang,

Kupang, Balikpapan, Banjarmasin, Samarinda, Bontang, Pontianak, Palangkaraya, Makasar, Manado, Manokwari, Dan Jayapura.

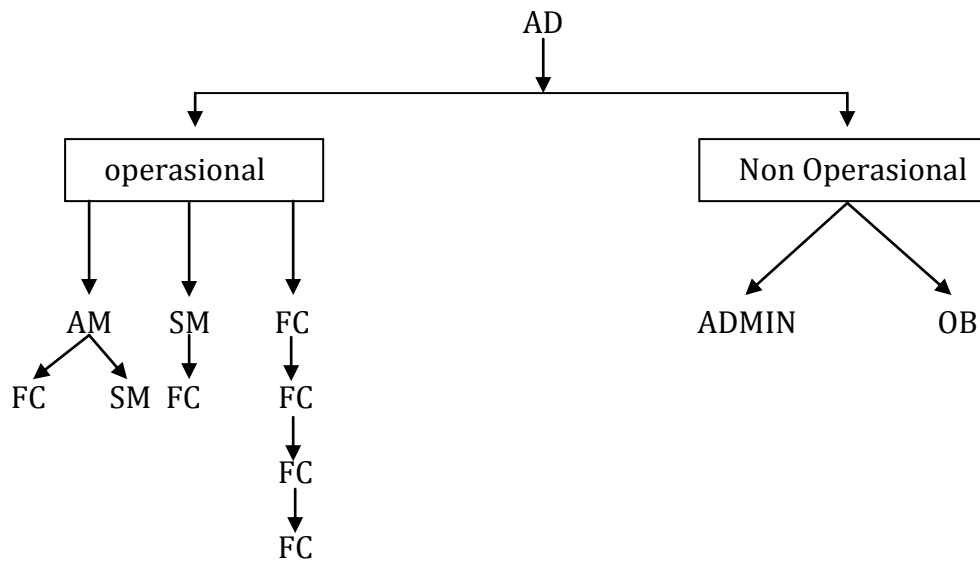
Dalam menjalankan usahannya perusahaan Allianz cabang Banjarmasin membagi dua jenis usaha yang pengasuransian yang saling sinergi (menunjang) jenis usaha yang dijalankan yaitu, asuransi umum yang khusus menangani, non kerugian atau yang sering dikenal dengan asuransi jiwa.

Sumber: perusahaan Allianz Indonesia cabang Banjarmasin (study dokumenter tanggal 28 April 2010)

2. Struktur organisasi

Seperti halnya perusahaan-perusahaan lain perusahaan Allianz cabang Banjarmasin juga mempunyai struktur organisasi tersendiri yang disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan intern perusahaan struktur organisasi yang ada pada perusahaan ini berbentuk organisasi garis, struktur ini sangat cocok untuk perusahaan karena sifatnya sederhana dan mengandung prinsip kesatuan perintah dan tanggung jawab. Untuk arus kekuasaan bergerak dari pimpinan sampai kebawahnya, sedangkan arus tanggung jawab berjalan sebaliknya dari bawah keatas.

Bagian dari struktur organisasi pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin. Dapat dilihat pada bagian berikut ini. Struktur organisasi perusahaan Allianz syariah/konvensional cabang Banjarmasin.



Keterangan:

- AD : Agency Direktur
 AM : Agency Manager
 SM : Sales Manager
 FC : Financial Consultan
 ADMIN : Administrasi
 OB : Office Boy

Sumber: perusahaan Allianz Indonesia cabang Banjarmasin (study dokumenter tanggal 28 April 2010)

3. Tugas pokok perusahaan

Berikut ini dijelaskan mengenai tugas dan fungsi pokok dari masing-masing bagian yang ada dalam struktur organisasi perusahaan yaitu sebagai berikut:

a. Agency direktur

Bertanggung jawab penuh terhadap jalannya operasional cabang dalam mencapai hasil yang diharapkan terutama target yang diberikan target yang diberikan kantor pusat dalam menghimpun premi, serta mempunyai hak tugas dalam penandanganan serta penentuan kebijakan strategi pemasaran cabang.

b. Bagian operasional

Bertugas membantu cabang dalam mengkoordinir serta bertanggung jawab terhadap perolehan pendapatan premi cabang.

Bagian ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

- 1) AM, yaitu Agency Meneger yang bertugas menjalin hubungan, membina dan mengembangkan team, sehingga adanya kerja sama yang saling menguntungkan dan membantu satu sama lain.
- 2) SM, yaitu Sales Manager yang bertugas merekrut agen yang akan dididik, mengawasi dan membimbing agen dalam pencapaian target kantor cabang serta menangani masalah kunjungan agen.
- 3) FC, yaitu financial counsultan yang bertugas melakukan evaluasi terhadap pasar agar dapat memperluas pasar-pasar sehingga penjualan polis dapat ditingkatkan serta target penjualan tercapai dan bertanggung jawab atas hasil penjualan terhadap kepala cabang. Serta melakukan-

penagihan premi kepada nasabah yang berhasil diajak oleh agen untuk jadi pemegang polis dan menyerahkannya kepada bagian administrasi/ kasir.

c. Bagian non operasional

Bertugas membantu kepala cabang dalam operasional administrasi yang meliputi pembukuan, kasir, dan tugas operasional lainnya. Bagian ini membawahi beberapa staf yaitu:

- 1) ADMIN, yaitu staf pembukuan yang bertugas membukukan transaksi yang dilakukan cabang serta bertugas menerima telepon dari nasabah atau orang yang meminta informasi, melayani nasabah atau tamu yang datang ke kantor baik dalam memberikan informasi tentang asuransi Allianz maupun urusan lain yang dibawa oleh nasabah atau tamu sendiri. Serta bertugas membantu kepala cabang dalam operasional administrasi yang meliputi pembukuan, kasir dan tugas operasional lainnya yang meliputi pembukuan, transaksi yang dilakukan kantor cabang, menerima perolehan premi, melakukan pembayaran klaim, pengeluaran-pengeluaran operasional, serta melakukan penyetoran hasil tagihan premi ke bank.
- 2) OB, yaitu office boy yang bertugas melayani semua fasilitas yang diperlukan oleh perusahaan seperti fasilitas kebersihan-

ruangan atau kantor, mengcopykan data-data yang diperlukan oleh karyawan.

Perusahaan Allianz Indonesia cabang Banjarmasin dalam hal berasuransi memberikan perlindungan financial dalam menghadapi musibah kematian dan kecelakaan yang menimpa kepada para peserta, adapun program yang ditawarkan adalah:

4. Produk-produk asuransi Allianz Syariah dan Allianz Konvensional Indonesia cabang Banjarmasin

a. Produk Allianz Non Syariah

Dalam asuransi non syariah ini terdapat 6 produk, yaitu:

- 1) Flexi Account plus yaitu program asuransi perlindungan jaminan kepastian financial, dapat ditambahkan dengan beragam jenis asuransi tambahan
- 2) New Flexi Account yaitu program asuransi perlindungan jaminan kepastian financial, dapat ditambahkan dengan beragam jenis asuransi tambahan.
- 3) Maxi Fund Plus yaitu program untuk membantu mewujudkan niat untuk berinvestasi secara optimal, menguntungkan dan aman sekaligus perlindungan asuransi seumur hidup untuk kesejahteraan keluarga.
- 4) Benefit Account yaitu program asuransi yang disediakan untuk karyawan sebuah perusahaan yang berbentuk badan hukum, minimal anggota yang masuk dalam program ini 10 orang.

- 5) Health yaitu program asuransi kesehatan memberikan penggantian biaya perawatan apabila seseorang menderita suatu penyakit atau mengalami kecelakaan termasuk program melahirkan.
- 6) Smart Life yaitu program asuransi tradisional hanya untuk uang pertanggungan.

b. Produk Allianz syariah

- 1) Allisya Protection Plus yaitu program asuransi syariah multi manfaat untuk memenuhi kebutuhan perlindungan asuransi secara maksimal, dapat ditambahkan dengan beragam asuransi tambahan. Melindungi keuangan apabila terjadi musibah.
- 2) Allisya Protection yaitu multi manfaat untuk memenuhi kebutuhan perlindungan asuransi secara maksimal, dapat ditambahkan dengan beragam asuransi tambahan.
- 3) Allisya Benefit Account yaitu program asuransi syariah disediakan untuk karyawan sebuah perusahaan yang berbentuk badan hukum, minimal anggota yang masuk dalam program ini 10 orang.
- 4) Allisya care yaitu program asuransi kesehatan memberikan penggantian biaya perawatan apabila seseorang menderita suatu penyakit atau mengalami kecelakaan termasuk program melahirkan.

- 5) Allisya Maxi Fund Plus yaitu program asuransi syariah membantu mewujudkan niat untuk berinvestasi secara optimal, menguntungkan dan aman sekaligus perlindungan asuransi seumur hidup untuk kesejahteraan keluarga.¹

B. Deskripsi Data

1. Mekanisme operasional asuransi allianz syariah dan asuransi Allianz konvensional

Untuk lebih jelasnya tentang mekanisme operasional asuransi allianz syariah dan asuransi Allianz konvensional berikut hasil wawancara penulis:

Dalam mekanisme operasional asuransi Allianz Banjarmasin ini prosedur yang harus dilalui oleh nasabah sebelum bergabung pada asuransi Allianz, baik asuransi allianz syariah maupun asuransi Allianz konvensional yaitu dengan mengisi aplikasi (SPAJ), melampirkan atau memphotocopy kartu identitas diri (KTP atau SIM), serta membayar premi.²

Secara terperinci mekanisme operasional antara Allianz syariah dan Allianz konvensional yaitu sebagai berikut:

a. Akad

Dalam asuransi syariah didasarkan pada akad tabarru dan akad tijarah (mudharabah, wakalah, syirkah, dll) saling melindungi seperti tolong-menolong, saling bertanggung jawab dan saling berkerjasama.

¹ perusahaan Allianz Indonesia cabang Banjarmasin (study dokumenter tanggal 13 Mei 2010)

² Evllyn Faulida, Bagian RTCO, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 20 mei 2010

Semua peserta perusahaan asuransi Allianz syariah cabang Banjarmasin menjadi penolong dan penjamin satu sama lain.

Sedangkan dalam asuransi Allianz konvensional didasarkan pada akad jual beli, tadabuli yaitu bekerjasama, hukum, ekonomi, dan aktuarial.

b. Maysir

Islam menghindari adanya ketidakjelasan informasi dalam melakukan transaksi. Maysir pada hakekatnya muncul karena tidak diketahuinya informasi oleh peserta tentang berbagai hal yang berhubungan dengan produk yang akan dikonsumsi.

Dalam mekanisme operasional asuransi Allianz syariah, keterbukaan merupakan akselerasi dari realisasi prinsip-prinsip syariah. Karena tidak ada kepercayaan jika tidak ada keterbukaan antara perusahaan dengan peserta asuransi Allianz syariah cabang Banjarmasin.

Sedangkan dalam mekanisme operasional asuransi Allianz konvensional, maysir sebagai akibat dari status kepemilikan dana dan gharar. Gharar adalah apa-apa yang akibatnya tersembunyi dalam pandangan kita dan akibat paling kita takuti dalam melakukan transaksi.

c. Investasi dana

Pada perusahaan asuransi Allianz syariah penyimpanan dananya di bank berdasarkan syariah dan sistem bagi hasil atau mudharabah. Keberadaan asuransi syariah yang paling substansial disebabkan adanya ketidakadilan dalam asuransi konvensional misalnya upaya untuk melipat gandakan keuntungan dari praktek yang dilakukan dengan cara yang tidak

adil. Semua asuransi konvensional menginvestasikan dananya dengan bunga. Dengan demikian asuransi konvensional selalu melibatkan diri dengan riba.

d. Pengelolaan dana

Pengolahan dana asuransi Allianz syariah terpisah antar dua perusahaan asuransi dengan dana peserta. Dan mekanisme pengelolaan dana peserta (premi) terbagi menjadi dua sistem, yaitu: Pengelolaan dana sistem yang mengandung unsur tabungan/ investasi dan Pengelolaan dana sistem yang tidak mengandung unsur tabungan.

Perbedaan antara produk asuransi syariah dengan unsur tabungan dan produk unsur syariah tanpa unsur tabungan, terdapat pada peruntukan kumpulan dana dari peserta. Kalau produk asuransi syariah dengan unsur tabungan dana yang terkumpul betul-betul diarahkan dan diniatkan untuk kepentingan bersama dan untuk saling membantu diantara peserta asuransi syariah yang mengalami musibah, sedangkan produk asuransi syariah tanpa unsur tabungan, dana peserta akan terkumpul disamping masuk rekening tabarru (sosial) juga didistribusikan pada rekening tabungan.

Sedangkan pengelolaan dana pada asuransi Allianz konvensional, tidak ada pemisahan dana yang mengakibatkan terjadinya dana hangus. Adanya dana yang hangus dimana peserta- yang tidak dapat melanjutkan pembayaran premi dan ingin mengundurkan diri sebelum reversing period, maka dana itu hangus. Demikian pula asuransi non tabungan atau

asuransi kerugian, jika habis maka kontrak dan tidak terjadi klaim, maka premi yang dibayarkan akan hangus sekaligus menjadi milik pihak asuransi.

e. Dewan pengawas syariah(DPS)

Keberadaan Dewan pengawas syariah (DPS) dan asuransi Allianz syariah merupakan suatu keharusan. Dewan ini berperan mengawasi manajemen, produk serta kebijakan ilustrasi supaya senantiasa sejalan dengan syariah Islam.

Sedangkan pada asuransi Allianz konvensional tidak mempunyai dewan pengawas syariah.

f. Kepemilikan dana

Pada asuransi Allianz syariah premi yang terkumpul pada unsur syariah diperlakukan tetap sebagai dana milik nasabah. Perusahaan hanya sebagai pemegang amanah untuk mengelola dana tersebut.

Sedangkan premi yang terkumpul pada asuransi Allianz konvensional menjadi milik perusahaan dan perusahaan yang memiliki otoritas penuh untuk menetapkan kebijakan pengelolaan dana tersebut.

g. Pembayaran klaim

Untuk kepentingan pembayaran klaim nasabah asuransi syariah, dana diambil dari rekening tabarru (sumbangan atau derma) seluruh-peserta yang sudah diiklaskan untuk keperluan tolong menolong bila ada peserta yang terkena musibah. Sedangkan unsur dalam asuransi

konvensional, dana pembayaran klaim diambil dari rekening dana milik perusahaan.

h. Keuntungan atau profit

Keuntungan investasi pada asuransi Allianz syariah dibagi dua antara nasabah selaku pemilik dana dan perusahaan selaku pengelola dengan prinsip bagi hasil. Sedangkan keuntungan investasi pada asuransi Allianz konvensional sepenuhnya menjadi milik perusahaan, jika tidak ada klaim, nasabah tidak mendapatkan apa-apa.

i. Modal kerjasama risiko

Modal kerjasama risiko pada asuransi Allianz syariah sharing of risk, dimana terjadi proses saling menanggung antara satu peserta dengan peserta lainnya. Sedangkan modal kerjasama risiko pada asuransi Allianz konvensional transfer of risk dimana terjadi transfer risiko dari peserta kepada perusahaan asuransi.³

2. Cara memasarkan produk asuransi Allianz dengan diterapkannya dua mekanisme operasional yang berbeda

Untuk lebih jelasnya tentang bagaimana cara memasarkan produk asuransi Allianz dengan diterapkannya dua mekanisme operasional yang berbeda yang terjadi dilapangan, maka penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak responden sebagai berikut:

³ Hasil wawancara dan study documenter di Perusahaan Allianz Indonesia cabang Banjarmasin (tanggal 19 Mei 2010)

Ricko Trisno, umur 40 tahun, Agama Islam, Pendidikan S2, jabatan pimpinan perusahaan, Alamat kompleks perdagangan permai, kayu tangi.

Berkecimpung dalam dunia perasuransian sejak tahun 2006 dengan bekal pengalaman yang dimiliki sekarang RT yang dipercaya untuk menduduki jabatan pimpinan perusahaan Allianz cabang Banjarmasin.

Menurut RT prosedur yang harus dilalui menjadi nasabah pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin sangatlah mudah, cukup mengisi aplikasi, melampirkan kartu identitas diri KTP atau SIM, serta membayar premi, setelah semua persyaratan dilengkapi maka peserta akan mendapatkan polis dan resmi tercatat sebagai nasabah pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin.

Mengenai cara memasarkan produk asuransi Allianz pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin menurut RT terbagi kepada beberapa bagian yaitu AM, yaitu Agency Meneger yang bertugas menjalin hubungan, membina, dan mengembangkan team, sehingga adanya kerja sama yang saling menguntungkan dan membantu satu sama lain. Memberikan pelayanan tentang produk pembiayaan dengan lembaga perusahaan yang menangani bagian ini menurut RT adalah orang yang telah dianggap mampu dan harus profesional sehingga memasarkan produk tersebut berjalan lancar.

SM, yaitu Sales Manager yang bertugas merekrut agen yang akan dididik, mengawasi dan membimbing agen dalam pencapaian target kantor cabang serta menangani masalah kunjungan agen atau konsultan nasabah. Jadi menurut RT seseorang menjadi SM harus selalu mengontrol agen atau

konsultan bawahannya dalam pengunjungan nasabah dan memberikan arahan-arahan serta memotivasi agennya agar menjadi lebih baik.

FC, yaitu financial counsultan yang bertugas melakukan evaluasi terhadap pasar agar produk dapat diterima dipasaran dan mengikuti perkembangan pasar.

Menurut RT dalam memasarkan apalagi menjual jasa asuransi, brosur dan iklan merupakan salah satu elemen penting dalam memasarkan. Tapi disini brosur dan iklan tidak dibagi-bagikan seperti produk-produk yang ada diperusahaan lain yang diberikan kepada masyarakat luas secara langsung melainkan brosur disediakan pada bagian administrasi yang apabila pengunjung masuk bisa membaca dan memintannya. Selain itu brosur juga selalu dibawa oleh agen atau konsultan perusahaan dalam memprospek untuk mempermudah dan menguatkan penjelasan dalam memperkenalkan produk dan menawarkannya.

Menurut RT faktor penghambat dalam memasarkan produk ialah asuransi dimasyarakat khususnya Kalimantan selatan kurang membudaya sehingga masyarakat berpikir dua kali untuk bergabung di asuransi. Sedangkan faktor penunjangnya dalam memasarkan produk asuransi adalah yang paling utama penguasaan produk sehingga mudah menjelaskan kepada masyarakat.

Adapun komplain atau masalah menurut RT itu selalu ada karena dalam hidup itu pun pasti ada masalah, tapi semua dapat diatasi. Sedangkan masalah dalam memasaran produk asuransi Allianz yang telah dilakukan bisa

diatasi dengan memberikan penjelasan-penjelasan yang telah tercantum dalam surat perjanjian atau aplikasi yang telah diisi oleh nasabah.⁴

Windi Rossary, umur 37 tahun, Agama Islam, Pendidikan S2, jabatan Agency Manager, Alamat Jl. Karya Sari, kel. Pekapuranraya, kec Banjarmasin Timur.

WR mulai bergabung dengan perusahaan Allianz cabang Banjarmasin sejak 2004 dengan berbekal pengalaman yang dimiliki sekarang ini. WR dipercaya menduduki jabatan agency manager perusahaan Allianz cabang Banjarmasin.

Menurut WR prosedur yang harus dilalui untuk menjadi nasabah pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin sebelum nasabah bergabung, pertama agen atau konsultan biasanya menghubungi calon nasabah lewat telpon atau SMS, membuat janji bertemu untuk mencapaikan informasi tentang asuransi syariah dan produk-produknya. Apabila calon nasabah tertarik, nasabah bisa mengisi aplikasi yang sudah disediakan oleh perusahaan atau surat perjanjian dan melengkapi syarat yang telah ditentukan.

Menurut WR cara memasarkan produk asuransi Allianz ialah dengan lebih menekankan keunggulan-keunggulan produk yang ditawarkan serta mendatangi kantor-kantor atau rumah untuk menyampaikan informasi dan mengajak calon untuk bergabung menjadi nasabah pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin sebelum diadakan janji bertemu.

⁴ Ricko Trisno, Pimpinan Perusahaan Allianz Cabang Banjarmasin, wawancara pribadi, Banjarmasin, 31 Mei 2010

Faktor penghambat dalam WR memasarkan produk ialah kurangnya memahami tentang asuransi sehingga perlu penjelasan mendalam tentang asuransi. Faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi Allianz adalah penguasaan produk dan brosur yang ditawarkan. Karena menurut WR brosur dan iklan telah ada karena mereka merupakan salah satu cara dalam memasarkan yaitu bagian promosi. Pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin telah diterapkan brosur hanya saja kurang kemasyarakat secara langsung. Akan tetapi, brosur diberikan kepada orang yang diprospek. Hal ini dianggap lebih mudah dan peluang untuk mendapatkan nasabah lebih besar dibanding brosur nya dibagi-bagikan secara langsung. Karena orang yang mendapat brosur belum tentu tertari dan membacanya. Jadi brosur diberikan sekaligus dijelaskan dalam memprospek target atau calon nasabah.

Adapun masalah atau komplek menurut WR memang selalu ada karena tiap nasabah mempunyai karakteristik yang berbeda. Tapi, semua masalah ini bisa diselesaikan dengan penjelasan.⁵

Sayoto, umur 36 tahun, Agama Islam, Pendidikan S1, Jabatan Sales Manager, Alamat Jl. Karya Sari, RT. 23, kel. Pekapuranraya, kec Banjarmasin Timur.

Saya mulai bergabung dengan perusahaan Allianz cabang Banjarmasin sejak tahun 2008 dengan pengalaman yang dimiliki sekarang ini saya dipercaya menduduki jabatan sales manager perusahaan Allianz cabang Banjarmasin.

⁵ Windi Rossary, Bagian AM, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 04 Juni 2010

Menurut saya prosedur yang harus dilalui untuk menjadi nasabah pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin adalah:

- Sebelum peserta memiliki produk dari asuransi Allianz pihak asuransi biasanya menjelaskan lebih dahulu keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan Allianz cabang Banjarmasin.
- Setelah pihak asuransi menjelaskan produk yang dipilih oleh peserta mulai dari cara pembayaran premi serta besarnya jumlah yang harus dibayarkan, serta santunan yang diterima oleh nasabah apabila terjadi klaim.
- Apabila ingin menjadi nasabah maka peserta harus mengisi aplikasi (SPAJ) setelah selesai mengisi aplikasi, kemudian juga akan diminta untuk melampirkan fotocopy identitas diri seperti KTP atau SIM, dari pembayaran premi pertama.
- Setelah melakukan beberapa seperti yang disebut diatas maka pihak asuransi menerbitkan polis yang diberikan kepada peserta sebagai klausul dari perjanjian asuransi.

Menurut saya cara memasarkan produk asuransi Allianz agar nasabah bergabung yaitu:

- Bagaimana menyentuh kehidupan calon nasabah tersebut, artinya seorang agen atau konsultan berbicara perihal kehidupan calon nasabah seperti masa depan apa yang akan dituju selain tahun yang akan datang, dana berapa yang dibutuhkan untuk mewujudkannya.

- Memberikan pandangan atau saling tukar pendapat mengenai asuransi sesuai dengan pandangan islam,
- Memberikan contoh-contoh yang baik tentang nasabah-nasabah yang terbantu disaat terjadinya musibah yang tidak diinginkan oleh asuransi syariah maupun konvensional.
- Membangkitkan nilai ke Indonesiaan dengan membandingkan asuransi lain.
- Menyampaikan secara transparan antara kewajiban dan hak calon nasabah sesuai polis.

Faktor penghambat dalam saya memasarkan produk ialah asuransi di masyarakat khususnya Kalimantan Selatan kurang membudaya sehingga masyarakat berfikir dua kali untuk bergabung di asuransi. Sedangkan faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi syariah adalah yang paling utama penguasaan produk sehingga mudah menjelaskannya kepada masyarakat. Karena menurut saya brosur dan iklan tetap selalu ada, akan tetapi tidak terlalu difokuskan kearah tersebut untuk disebarakan kemasyarakat langsung. Karena kalau brosur ini dibagi-bagian secara langsung belum tentu juga dibaca oleh masyarakat. Jadi perusahaan Allianz cabang Banjarmasin menitikberatkan para agen atau konsultan langsung dimana seorang agen atau konsultan selalu membawa brosur sebagai alat untuk menjelaskan dan menerangkan keunggulan dari produk asuransi Allianz.

Adapun masalah atau komplain dari nasabah terhadap perusahaan Allianz cabang Banjarmasin tentang memasarkan yang dilakukan menurut

saya secara umum ada tetapi tidak terlalu berat atau rumit hanya masalah pemahaman nasabah dengan produk yang ditawarkan atau yang dikehendaki oleh nasabah. Menurut saya semua permasalahan tersebut semua bisa diatasi.⁶

M. Zakaria, umur 48 tahun, agama Islam, pendidikan SMA, Jabatan Financial Consultant, Alamat jl. Kelayan A, Gg. Antasari Kelayan Dalam.

MZ Mulai bergabung dengan perusahaan Allianz cabang Banjarmasin sejak 2010 dengan berbekal pengalaman yang dimiliki sekarang. Dipercaya menduduki jabatan financial consultant perusahaan Allianz cabang Banjarmasin.

Mengenai prosedur yang harus dilalui menjadi nasabah pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin menurut MZ, sebelum peserta itu bergabung menjadi nasabah kebanyakan pada awalnya adalah para agen atau konsultan terlebih dahulu membuat janji dengan orang yang dianggap masuk dalam target sasaran. Apabila orang itu belum mengenal tentang asuransi Allianz menjelaskan awal dengan memperkenalkan profil asuransi Allianz, tidak langsung ke produk karena orang akan lebih mengerti dengan apa yang dimaksud dengan asuransi Allianz apabila telah dijelaskan tentang profilnya. Kemudian jika sasaran telah mengenal asuransi Allianz seorang agen atau konsultan harus pintar dalam melobi orang yang menjadi sasaran tersebut. Semuanya tergantung dengan keadaan, dalam hal ini biasanya MZ akan menawarkan produk unggulan asuransi Allianz yang trend an modern sekarang ini dan menjelaskan kelebihan-kelebihan produk tersebut. Setelah

⁶ Sayoto, Bagian SM, Wawancara Pribadi, Banjarmasin 09 Juni 2010

menerima penjelasan-penjelasan dan orang itu tertarik bergabung dengan asuransi Allianz maka harus mengisi aplikasi (SPAJ) dengan dilengkapi dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh perusahaan Allianz cabang Banjarmasin.

Menurut MZ cara memasarkan produk asuransi Allianz ialah dengan membuka pikiran orang bahwa asuransi sangat diperlukan dalam kehidupan dan memberikan penjelasan yang berguna akan kebutuhan asuransi tersebut karena baik agen atau konsultan bukan cara mendapatkan penghasilan tetapi mengajak calon nasabah untuk bekerjasama agar kehidupan terjamin baik pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

Menurut MZ faktor penghambat dalam memasarkan produk ialah asuransi masyarakat khususnya di Kalimantan Selatan kurang membudaya, minat masyarakat untuk mengasuransikan dirinya sangat kurang. Faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi Allianz adalah penguasaan produk dan brosur yang ditawarkan. Karena menurut MZ brosur dan iklan memang kurang dibagikan ke masyarakat secara langsung akan tetapi brosur selalu dibawa oleh agen atau konsultan dalam memprospek target atau calon-nasabah. Brosur adalah alat penting dalam memprestasikan atau menjelaskan produk yang ditawarkan sebagai penguat penjelasan. Hal ini akan dianggap lebih efektif dibanding dengan brosur yang dibagi-bagi kemana-kemana.

Menurut MZ adapun permasalahan atau komplek memang ada kesalahpahaman mengenai penjelasan tentang kapan dapatnya bagian pembayaran klaim dan lain-lain tetapi semuanya itu masih bisa diatasi dengan

cara memberikan penjelasan lagi. Hal ini bisa terjadi karena kurang profesionalnya agen atau konsultan yang menyampaikan atau menjelaskan suatu produk sehingga terjadi salah tanggapan oleh nasabah. Selain itu menurut MZ nasabah yang tidak membaca atau kurang memahami perjanjian yang telah disepakati di dalam polis.⁷

M. Ridhoni, umur 29 tahun, Agama Islam, pendidikan S1, Jabatan Financial Consultant, Alamat Jl. Alalak Selatan Komp. Dasamaya Banjarmasin Utara.

MR mulai bergabung dengan perusahaan Allianz cabang Banjarmasin sejak 2010 dengan berbekal pengalaman yang dimiliki sekarang. Dipercaya menduduki jabatan financial consultant perusahaan Allianz cabang Banjarmasin.

Menurut MR prosedur yang harus dilalui menjadi nasabah pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin yaitu terlebih dahulu agen atau membuat janji dengan calon nasabah. Apabila orang itu belum mengenal asuransi maka penjelasan awal adalah memperkenalkan profil asuransi-kemudian baru menawarkan produk bila tertarik maka calon nasabah diminta mengisi surat perjanjian (SPAJ) dengan dilengkapi dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh perusahaan Allianz cabang Banjarmasin.

Menurut MR cara memasarkan produk asuransi Allianz ialah menonjolkan keistimewaan dan kelebihan dari produk asuransi Allianz dengan mendatangi atau prospek dalam sebuah kumpulan atau kantor lebih

⁷ M. Zakaria, Bagian FC, Wawancara Pribadi, Banjarmasin 17 Juni 2010

efektif dan efisien dibandingkan dengan mendatangi target sasaran karena MR berpendapat bahwa hal ini targetnya lebih banyak dengan sebelumnya telah diadakan janji bertemu.

Menurut MR faktor penghambat dalam memasarkan produk ialah asuransi masyarakat khususnya di Kalimantan Selatan kurang membudaya, minat masyarakat untuk mengasuransikan dirinya sangat kurang. Faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi Allianz adalah penguasaan produk dan brosur yang ditawarkan. Karena menurut MR brosur dan iklan memang kurang dibagikan ke masyarakat secara langsung akan tetapi brosur selalu dibawa oleh agen atau konsultan dalam memprospek target atau calon nasabah. Brosur adalah alat penting dalam memprestasikan atau menjelaskan produk yang ditawarkan sebagai penguat penjelasan. Hal ini akan dianggap lebih efektif dibanding dengan brosur yang dibagi-bagi kemana-kemana.

Menurut MR adapun permasalahan atau komplek memang ada kesalahpahaman mengenai penjelasan tentang kapan dapatnya bagian pembayaran klaim dan lain-lain tetapi semuanya itu masih bisa diatasi dengan cara memberikan penjelasan lagi. Hal ini bisa terjadi karena kurang-profesionalnya agen atau konsultan yang menyampaikan atau menjelaskan suatu produk sehingga terjadi salah tanggapan oleh nasabah. Selain itu menurut MR nasabah yang tidak membaca atau kurang memahami perjanjian yang telah disepakati di dalam polis.⁸

⁸ M. Ridhoni, Bagian FC, Wawancara Pribadi, Banjarmasin 17 Juni 2010

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah dikemukakan dalam penyajian data, maka analisis data yang menjadi pokok permasalahan adalah menjawab perumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini.

1. Mekanisme operasional asuransi allianz syariah dan asuransi Allianz konvensional pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin

Mekanisme operasional merupakan cara kerja suatu organisasi dan suatu pelaksanaan dari rencana yang telah dikembangkan yang dioperasikan atau dilaksanakan sesuai dengan sistem yang telah ditentukan. Asuransi merupakan suatu lembaga keuangan yang melaluinya dapat dihimpun dana besar yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan, disamping bermanfaat bagi masyarakat yang berpartisipasi dalam bisnis asuransi. Asuransi bertujuan memberikan perlindungan atau proteksi atas kerugian keuangan atau financial loss, yang ditimbulkan oleh peristiwa yang tidak diduga sebelumnya atau fortotias event. Salah satu lembaga asuransi adalah perusahaan Allianz cabang Banjarmasin yang satu-satunya berdiri di Kalimantan Selatan yang mempunyai dua mekanisme operasional yang berbeda dalam satu instansi.

Adapun prosedur dalam mekanisme operasional asuransi Allianz syariah maupun yang konvensional harus dilalui oleh nasabah sebelum bergabung yaitu mengisi aplikasi (SPAJ), melampirkan atau memfhotocopy kartu identitas diri (KTP atau SIM), serta membayar premi.

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih yang mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak tertanggung, dengan menerima premi asuransi untuk tertanggung karena kerugian kerusakan atau kehilangan keuntungan, yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diantara yang tertanggung, yakni timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung,kan. Jadi, berasuransi adalah usaha atau ikhtiar seseorang untuk menjaga diri, keluarga dan hartanya dari kerugian yan mungkin bisa terjadi dalam kehidupan.

Adapun asuransi syariah secara umum dapat diartikan dengan asuransi yang prinsip operasionalnya didasarkan pada syariat islam dengan mengacu pada Al-Qur'an dan As-Sunnah. Asuransi syariah merupakan lembaga yang konsisten dan berpijak pada kemashalatan dan asuransi syariah pun selalu mengarah pada Al-Qur'an dan As-Sunnah sebagai pedoman dalam melaksanakan kinerjanya. Sedangkan pada asuransi konvensional selalu mengarah pada hukum positif, alam sebagai pedoman dalam melaksanakan kinerjanya.

Mekanisme operasional pada asuransi Allianz syariah dilandaskan pada tiga prinsip, yaitu rasa saling bertanggung jawab, kerjasama, dan saling membantu, serta saling melindungi antara para peserta dan perusahaan.

Perusahaan asuransi Allianz syariah cabang Banjarmasin bertindak sebagai mudharib, yaitu pihak yang diberi kepercayaan atau amanah oleh

peserta shahibul mal untuk mengelola uang premi dan mengembangkan dengan jalan yang halal sesuai syar'i serta memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai akad.

Berdasarkan akad yang disepakati, Perusahaan asuransi Allianz dan peserta Allianz mempunyai hak dan kewajiban yang harus ditunaikan. Kewajiban tertanggung adalah membayar uang premi sekali dimuka dan angsuran secara berkala. Kemudian uang premi yang diterima perusahaan dipisahkan atas rekening tabungan dan rekening tabarru. Sementara hak-tertanggung diantaranya adalah mendapatkan uang pertanggungan atau klaim serta bagi hasil jika ada, dengan mudah dan cepat. Kewajiban perusahaan asuransi adalah memegang amanah yang diberikan para peserta dalam hal mengatasi resiko yang kemungkinan mereka alami. Perusahaan juga menjalankan kegiatan bisnis dan mengembangkan dana tabungan yang dikumpulkan sesuai dengan hukum syariah, sementara itu, dana tabarru yang telah diniatkan sebagai dana kebijakan/derma diperuntukan bagi keperluan para nasabah yang terkena musibah.

Dalam hal ini perusahaan asuransi syariah diantaranya menerima premi, mengumpulkan dan mempergunakannya untuk kegiatan bisnis serta mendapatkan bagi hasil dari kegiatan usaha yang dijalankan.

Perusahaan dan peserta memperoleh keuntungan dari hasil surplus dari kegiatan investasi dana pengembangan usaha dengan prinsip mudharabah atau prinsip lain yang diperbolehkan secara syar'i atas petunjuk dewan syariah.

Sedangkan mekanisme operasional asuransi konvensional dilandasi atas perjanjian jual beli (akad mu'awadhah dan gharar). Perusahaan menerima uang premi dan mengembangkan kegiatan bisnis dengan orientasi profit semata, kurang mengindahkan beberapa larangan syar'i. seperti unsur maisir, gharar, dan riba.

Berdasarkan suatu perjanjian, perusahaan dan peserta mempunyai hak dan kewajiban yang harus ditunaikan. Kewajiban tertanggung adalah membayar uang premi sekaligus dimuka dan angsuran secara berkala. Sedangkan uang premi yang diterima dan dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan bisnis menjadi hak penuh perusahaan dengan segala konsekuensinya. Hak tertanggung adalah mendapatkan uang pertanggungan atau klaim jika terjadi musibah/kewajiban perusahaan asuransi konvensional adalah membayar klaim yang diajukan tertanggung atas musibah yang dideritannya. Pembayaran uang pertanggungan berasal dari modal atau keuntungan perusahaan. Hak perusahaan diantaranya menerima premi, mengumpulkan dan mempergunakan untuk kegiatan bisnis tanpa memperhatikan aturan-aturan yang ditetapkan syar'i.

2. Cara memasarkan produk asuransi allianz dengan diterapkannya dua mekanisme operasional yang berbeda.

Perusahaan asuransi syariah cabang Banjarmasin merupakan lembaga yang bergerak dalam usaha jasa pengasuransian atau perlindungan yang mengklaim sistem bunga dan sistem tanpa bunga, tetapi bagi hasil dan

operasionalnya berdasarkan syariat islam. Eksistensinya mempunyai arti penting bagi umat islam yang berikhtiar dalam menghadapi suatu resiko dimasa yang akan datang. Semua ini dimaksud sebagai ikhtiar. Dalam usaha memperkenalkan produknya perusahaan Allianz cabang Banjarmasin harus bisa memasarkan produknya kemasyarakat luas dengan cara seefektif dan efisien mungkin.

Pemasaran adalah usaha yang dilakukan dari sebuah perusahaan untuk memperkenalkan produknya agar laku dan diterima oleh masyarakat atau-pasar, di mana sebuah perusahaan harus memahami apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh konsumen dengan membuat barang atau menawarkan jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka baik untuk jangka yang pendek maupun untuk jangka waktu yang panjang. Dan dalam sebuah perusahaan harus memanejemen pemasarannya dengan perencanaan, penentuan harga, mempromosikan produk, dan mendistribusikannya ke tengah-tengah pasar atau konsumen. Pemasaran mempunyai peranan penting dalam menjalankan setiap usaha. Kegiatan pemasaran luas bukan sekedar menjual barang melainkan segala aktifitas untuk memperlancar arus barang atau jasa dari produsen ketangan konsumen. Hal ini akan membawa kerugian bagi perusahaan karena tidak sampainya barang dan tidak dikenalnya barang itu dipasaran.

Manajemen pemasaran dalam suatu perusahaan itu sangat diperlukan agar produk yang dihasilkan dapat laku dipasaran. Pemasaran dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang mengusahakan agar produk yang dipasar itu

dapat diterima dan disenangi oleh pasar. Produk yang diterima oleh pasar berarti produk tersebut laku dijual atau sering disebut laris. Tidak semua produk dapat diterima oleh pasar, banyak produk yang tidak laku dijual. Produk seperti ini berarti tidak diterima oleh pasar. Agar produk dapat diterima oleh pasar haruslah dilakukan berbagai kegiatan, tanpa kegiatan-kegiatan tertentu maka produk tidak akan diterima oleh pasar. Sebelum produk tersebut dapat diterima terlebih dahulu harus diusahakan agar produk dapat dikenal oleh pasar. Tanpa dikenal tidak mungkin produk akan diterima-apalagi disenangi. Kegiatan untuk membuat agar suatu produk itu dapat dikenal saja tidaklah mudah, sebagai gambaran riil dapat dibayangkan keadaan yang ada disekitar kita sendiri. Banyak produk yang dipasarkan pada saat ini yang kita sendiri tidak tahu atau belum pernah mengenal. Keadaan itu merupakan bukti bahwa kegiatan pemasarannya kurang baik.

Adapun cara memasarkan produk asuransi allianz dengan diterapkannya dua mekanisme operasional yang berbeda pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin, setelah penulisan adakan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut. Bagian operasional yang bertugas membantu kepala cabang dalam mengkoordinir serta bertanggungjawab tentang perolehan pendapat premi cabang.

Bagian ini terdiri dari beberapa bagian yaitu:

- a) AM, yaitu Agency Meneger yang bertugas menjalin hubungan, membina dan mengembangkan team, sehingga adanya kerja sama yang saling menguntungkan dan membantu satu sama lain.

- b) SM, yaitu Sales Manager yang bertugas merekrut agen yang akan dididik, mengawasi dan membimbing agen dalam pencapaian target kantor cabang serta menangani masalah kunjungan agen.
- c) FC, yaitu financial counsultan yang bertugas melakukan evaluasi terhadap pasar agar dapat memperluas pasar-pasar sehingga penjualan polis dapat ditingkatkan serta target penjualan tercapai dan bertanggung jawab atas hasil penjualan terhadap kepala cabang.

Cara memasarkan produk asuransi syariah maupun konvensional pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan, khususnya bagian operasional yang berbeda-beda adanya pembagian (job) masing-masing tetapi pada dasarnya cara yang dilakukan hampir sama yaitu dengan mengumpulkan nama yang dianggap masuk kedalam target sasaran yang didapat dari teman, orang yang baru dikenal dan orang yang telah diprospek. Menghubungi dan mendatangi orang-orang yang namanya tercantum dalam target sasaran untuk memperkenalkan produk asuransi syariah maupun yang konvensional dengan prospek yang bisa dilakukan dalam sebuah kumpulan (perusahaan/kantor dan individu (rumah) dengan terlebih dahulu diadakan/dibuat janji.

Cara memasarkan produk asuransi allianz syariah atau allianz konvensional bervariasi berdasarkan sistem yang ada yaitu

1. Si Tampan (siapkan tabungan masa depan)
2. Tabungan A, tabungan B
3. Life Sytle konsep (3 titik kehidupan menengah atas)

Dalam memasarkan apalagi menjual jasa asuransi, brosur dan iklan merupakan salah satu elemen penting dalam memasarkan. Tapi disini brosur dan iklan tidak dibagi-bagikan seperti produk-produk yang ada diperusahaan lain yang diberikan kepada masyarakat luas secara langsung melainkan brosur disediakan pada bagian administrasi yang apabila pengunjung masuk bisa membaca dan memintannya. Selain itu brosur juga selalu dibawa oleh agen atau konsultan perusahaan dalam memprospek untuk mempermudah dan menguatkan penjelasan dalam memperkenalkan produk dan menawarkannya. Hal ini dianggap lebih efektif dan peluang mendapatkan nasabah lebih besar.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan bab-bab yang telah diuraikan maka dapat diambil simpulan:

1. Mekanisme operasional asuransi Allianz syariah dan asuransi Allianz konvensional cabang Banjarmasin. Pada mekanisme operasional asuransi Allianz syariah bertindak sebagai mudharib, yaitu pihak yang diberi kepercayaan atau amanah oleh peserta shahibul mal untuk mengelola uang premi dan mengembangkan dengan jalan yang halal sesuai syar'i serta memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai akad yang disepakati. Sedangkan mekanisme operasional asuransi konvensional dilandasi atas perjanjian jual beli (akad mu'awadhah dan gharar). Sedangkan Perusahaan menerima uang premi dan mengembangkan kegiatan bisnis dengan orientasi profit semata, kurang mengindahkan beberapa larangan syar'i. seperti unsur maisir, gharar, dan riba.
2. Strategi memasarkan produk asuransi Allianz dengan diterapkannya dua mekanisme operasional yang berbeda pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin dilakukan dengan cara yang berbeda sesuai dengan jabatan dan profesi masing-masing dibagian operasional yaitu bagian AM, yaitu Agency Maneger yang bertugas menjalin hubungan,

membina dan mengembangkan team. SM, yaitu Sales Manager yang bertugas merekrut agen yang akan dididik, mengawasi dan membimbing agen dalam pencapaian target kantor cabang. FC, yaitu financial counsultan yang bertugas melakukan evaluasi terhadap pasar agar produk dapat diterima dipasaran dan mengikuti perkembangan pasar. Tetapi pada intinya cara yang dilakukan hampir sama yaitu dengan mengumpulkan nama yang dianggap masuk kedalam target sasaran dan orang yang telah diprospek. Membuat janji bertemu untuk prospek dalam memperkenalkan dan menawarkan produk asuransi syariah maupun konvensional. Brosur selalu dibawa oleh agen atau konsultan perusahaan dalam memprospek dalam menawarkan produk tersebut agar target atau calon nasabah tertarik dan berminat bergabung menjadi nasabah asuransi pada perusahaan Allianz cabang Banjarmasin. Hal ini dianggap lebih efektif dan peluang mendapatkan nasabah lebih besar.

B. Saran

1. Kepada masyarakat khususnya Kalimantan Selatan, diharapkan untuk selalu mendorong kemajuan dan optimalisasi peranan asuransi Allianz, baik asuransi Allianz syariah maupun Allianz konvensional dalam bentuk kritik, masukan maupun keterlibatan membantu asuransi Allianz secara langsung.

2. Kepada perusahaan Allianz Banjarmasin agar memberikan bimbingan dan pelatihan yang lebih intensif tentang cara memasarkan untuk para karyawan dibagian operasional sehingga karyawan tersebut dapat memasarkan produk dengan lebih baik lagi. Dan melakukan promosi baik berupa iklan dan brosur sebanyak-banyaknya agar produk asuransi lebih dikenal di masyarakat luas.