

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia senantiasa akan dihadapkan pada kemungkinan terjadinya berbagai risiko. Biasanya risiko yang banyak dihadapi dan adakalanya sulit diatasi adalah risiko yang bersifat material. Terutama ketika kuantitas risiko yang mesti ditanggung diluar kemampuannya. Belum lagi musibah bencana alam yang akhir-akhir ini terjadi, seperti banjir dan gunung meletus, serta permasalahan sosial dan perekonomian yang sedang menimpa negeri ini.

Manusia di dalam kehidupannya dihadapkan kepada kemungkinan terjadinya malapetaka dan bencana seperti kematian, kebakaran rumah, kecelakaan kendaraan, kerusuhan dan lain sebagainya, yang kesemuanya itu menimbulkan kerugian harta benda dan nyawa sebagaimana yang banyak terjadi di negara Indonesia, namun manusiapun bisa berusaha dan berikhtiar untuk sebisa mungkin meminimalisir beban kerugian yang diderita akibat bencana yang menimpanya. Berbicara mengenai risiko, setiap manusia di dalam hidupnya selalu dihadapkan pada dua hal yaitu hal-hal yang baik dan hal-hal yang buruk. Hal-hal ini yang dalam asuransi disebut risiko atau sesuatu yang tidak pasti. Risiko tidak lain adalah ketidakpastian mengenai kerugian, atau satu keadaan yang menyebabkan kerugian, yang hakikatnya tetap bertumpu pada ketidakpastian (Janwari, 2005, hlm. 2)

Perusahaan asuransi merupakan perusahaan nonbank yang mempunyai peranan yang tidak jauh berbeda dari bank yaitu bergerak dalam bidang layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam mengatasi resiko yang akan terjadi di masa yang akan datang. Di Indonesia kini telah banyak lembaga-lembaga nonbank khususnya syariah yang ada, akan tetapi meskipun lembaga-lembaga keuangan syariah mulai menyebar diberbagai pelosok tanah air banyak masyarakat yang belum mengenal produk-produk asuransi syariah. Asuransi adalah salah satu bentuk dari sebuah pengendalian resiko yang dilakukan dengan cara mengalihkan resiko yang di alami si tertanggung ke penanggung. Dibutuhkann asuransi untuk mempersiapkan diri apabila resiko yang tidak kita inginkan itu terjadi. Hal tersebut yang dimanfaatkan oleh perusahaan asuransi dalam menjalankan usahanya. Masyarakat kini telah banyak menyadari bahwa asuransi itu berguna untuk mengurangi resiko yang ditanggung apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Setelah menggunakan asuransi masyarakat dapat membuat perencanaan keuangan apabila kemungkinan terjadinya resiko telah dipersiapkan sebelumnya. Maka masyarakat dapat lebih memikirkan tentang masa depan. Asuransi menjadi mekanisme pemindahan/pelimpahan resiko dari jiwa seseorang (tertanggung) kepada perusahaan asuransi jiwa (penanggung). (Janwari, 2005, hlm 3)

Asuransi di Indonesia terbagi dua, yaitu asuransi konvensional dan asuransi syariah. Asuransi konvensional adalah produk asuransi dengan prinsip jual beli risiko. Jadi, premi asuransi tersebut sebenarnya dibayarkan untuk membeli risiko yang terjadi. Baik dari sisi perusahaan maupun nasabah. Sementara itu, asuransi syariah adalah suatu perjanjian yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan

asuransi syariah (penanggung) dengan pemegang polis (tertanggung), dan perjanjian diantara pemegang polis dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah. Syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam Al-Qur'an (firman Allah yang disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW) dan As-Sunnah (teladan dari kehidupan Nabi Muhammad SAW). (Iqbal, 2006, hlm 2)

Perasuransian merupakan salah satu industri yang tidak lepas dari kata persaingan. Ditambah dengan keputusan pemerintah yang memperkenankan asuransi konvensional membuka Unit Usaha Syariah yang membuat perkembangan asuransi syariah semakin berkembang dan menjadikan persaingan semakin ketat. Persaingan yang ketat antar masing-masing perusahaan membuat konsumen memilih produk terbaik yang ditawarkan oleh perusahaan. Dalam keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari peran para pegawainya yang membuat perusahaan tersebut mengalami peningkatan dalam proses mencapai tujuannya. Adapun untuk mencapai tujuan tersebut suatu perusahaan harus memiliki SDM yang cukup dan juga berkompeten dibidangnya agar dapat menunjang kemajuan perusahaan tersebut. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting, karena sumber daya manusia sebagai pengelola sistem dan pelaksana aktifitas perusahaan. Dalam hal ini sumber daya manusia dijadikan indikator manajemen yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan, pengembangan, dan kemajuan perusahaan dalam mewujudkan eksistensinya. Banyak organisasi yang menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang paling penting bagi organisasi. Terdapat dua alasan dalam hal ini,

pertama, sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi, sumber daya manusia merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitas, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta menentukan seluruh tujuan dan strategi organisasi. Kedua, sumber daya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis (Rachmawati, 2008, hlm. 1).

Suatu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif dan hal tersebut dapat dilihat dari hasil kinerjanya. Adapun Kinerja sumberdaya manusia ialah kemampuan seseorang mencapai hasil kerjanya, baik secara kualitas dan kuantitas. Kinerja merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya. Kinerja merupakan suatu prestasi kerja atau hasil kerja sebenarnya yang telah di capai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mandasari, 2015, hlm. 4)

Tahun 1992 merupakan tahun yang bersejarah bagi dunia perasuransian di Indonesia. Merupakan fakta sejarah bahwa tahun 1992 merupakan untuk pertama kalinya bangsa Indonesia mempunyai undang-undang yang khusus mengatur tentang usaha perasuransian. (Ajib, 2019, hlm. 20)

Asuransi menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian bab 1, pasal 1: "Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung

mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan”. (Puspitasari, 2015, hlm. 1)

Setiap manusia di dalam hidupnya selalu dihadapkan pada dua hal yaitu hal-hal yang baik dan hal-hal yang buruk. Hal-hal ini yang dalam asuransi disebut risiko atau sesuatu yang tidak pasti. Risiko tidak lain adalah ketidakpastian mengenai kerugian, atau satu keadaan yang menyebabkan kerugian, yang hakikatnya tetap bertumpu pada ketidakpastian. (Dengan demikian dapat dikatakan kehadiran perusahaan asuransi dalam masyarakat itu jauh lebih bermanfaat semua pihak dibandingkan dengan ketidakhadirannya. Sejarah perkembangan usaha Asuransi di Indonesia memang telah ada sejak sebelum kemerdekaan tetapi didominasi oleh perusahaan-perusahaan Belanda mengingat asuransi dan lembaga asuransi masuk ke Indonesia dibawa oleh bangsa Belanda. Menurut Sri Redjeki Hartono “lembaga asuransi merupakan satu mata rantai dalam rangkaian kegiatan perekonomian, mempunyai kedudukan yang cukup penting dan menentukan sebagai lembaga pengaman.”. (Hartono, 1997, hlm. 3-4)

Dari fatwa itu sudah jelas bahwa asuransi syariah memiliki prinsip tolong menolong dalam menangani sebuah risiko bersama-sama. Di dalam kehidupan, kita tidak pernah tau kapan risiko akan terjadi, apakah itu kebakaran, kecelakaan,

ataupun yang lainnya. Oleh sebab itu, dengan adanya asuransi syariah, risiko dapat di minimalisasi bersama. Daya beda antara satu asuransi dengan asuransi lainnya bisa dilihat dari visi, misi dan value dari perusahaan asuransi tersebut Banyak kini setiap perusahaan asuransi yang memiliki cabang namun di kelola dengan orang yang berbeda. Seperti halnya takaful keluarga yang saya teliti ini salah satunya takaful keluarga bogor memiliki strategi yang berbeda pastinya setiap memasarkan prodaknya dari perusahaan asuransi lain, seperti yang kita ketahui walau perusahaan asuransi takaful hanya satu tapi pastinya tiap cabang memiliki caranya tersendiri untuk memikat pelanggan agar berasuransi, strategi sendiri adalah hal paling penting dalam membangun suatu tujuan baik perusahaan maupun non perusahaan, strategi sendiri merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan. Dengan demikian menerapkan strategi yang cocok bagi jalannya perusahaan dimasa datang , mereka harus lebih menganalisis posisi perusahaan saat ini, baik dilihat dari posisi persaingan dengan usaha sejenisnya maupun dari factor kondisi perusahaan sendiri. (Umar, 2001, hlm. 31)

B. Rumusan masalah

- A. Bagaimana strategi yang dipakai oleh perusahaan PT Takaful Keluarg RO Syaamil Kota Bogor?
- B. Bagaimana PT Takaful Keluarga RO Syaamil Kota Bogor menghadapi persaingan dengan PT Asuransi takaful lainnya dikota bogor?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk memenuhi tugas akhir semester.
2. Untuk mengetahui strategi pemasaran apa yang dilakukan PT Takaful Keluarga RO Syaamil.
3. Dapat menjadi referensi bagi perusahaan asuransi lainnya.

D. Signifikansi Penulisan

Sebagai seorang peneliti tentunya ada harapan-harapan yang ingin dicapai, Dari hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Memperdalam pengetahuan dibidang perasuransian, khususnya mengenai pandangan mahasiswa tentang asuransi itu sendiri.
2. Bahan kajian studi ilmiah dalam disiplin ilmu perasuransian, khususnya dalam asuransi syariah. Juga sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi para pihak penulis ataupun pembaca.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis ataupun pembaca, bahan informasi bagi mereka yang ingin melakukan penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan masalah ini dari sudut pandang berbeda.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman atau dokumen yang berguna bagi orang lain.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari adanya kesalah pahaman dan kekeliruan tentang pengertian judul tersebut di atas, maka di jelaskan beberapa istilah, yaitu:

1. Strategi merupakan istilah yang umum dalam membentuk sistematika yang perlu diciptakan dalam suatu pengelolaan organisasi. Strategi pada dasarnya merupakan seni dan ilmu menggunakan dan mengembangkan kekuatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. (<http://e-journal.stain-pekalongan.ac.id/index.php/jhi>)
2. Pemasaran merupakan proses manajeral yang menjadikan individu atau kelompok mendapatkan yang di inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen atau konsumen. (Heri Sudarsono, 2017, hlm 1)
3. PT. Takaful Keluarga RO Syaamil Kota Bogor, adalah salah satu cabang perusahaan asuransi yang berdiri di Kota Bogor.
4. Cabang Bogor, perusahaan asuransi takaful cabang bogor yang beralamat di Jl. Achmad Adnawijaya C1 No. 8 Tegal Gundil, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat.

F. Kajian pustaka

Kajian pustaka dalam penelitian ini sangat diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama dengan peneliti yang akan diteliti, oleh sebab itu penulis

membuat kajian pustaka dari peneliti sebelumnya untuk menemukan penelitian yang membahas masalah yang terkait:

1. Sepengetahuan penulis belum banyak penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa terkait dengan perusahaan takaful yang berada di cabang bogor yang ingin penulis teliti, namun ada beberapa diantaranya adalah Eva masrifah (2010) “Analisis pengembangan produk takaful mikro sakinah (studi kasus pada takmin working group, bogor). Peneliti ini menganalisis produk Takaful Mikro Sakinah di Takmin Working Group. Data yang dihimpun dalam penelitian ini adalah data-data kuantitatif dan kualitatif. Jenis yang di gunakan adalah data primer, yaitu data yang di peroleh melalui wawancara dengan pihak pengelola Takmin,serta data sekunder yang di peroleh melalui data yang telah diteliti dan di kumpulkan oleh pihak lain berkaitan dengan permasalahan penelitian ini. Sumber data dari penelitian ini adalah subjek penelitian yaitu pengurus dan pengelola takmin.Takmin Working Group merupakan suatu alternative untuk mendapatkan keamanan bagi masyarakat kecil dalam skema beerbentuk microinsurance. Dengan menerapkan system asuransi berpremi rendah, Takmin Working Group mencoba memberikan pelayanan melalui produk-produk asuransi yang dapat memproteksi dari resiko-resiko yang mereka hadapi. Maka hadirilah salah sau produk yang menjadi unggulan Takmin Working Group yakni Takaful Mikro Sakinah atau asuransi pembiayaan . yang bertujuan untuk membebaskan hutang ketika nasabah mengalami musibah meninggal dunia. Program Takaful Mikro Sakinah (mikrotakaful) adalah produk baru yang memfasilitasi Lembaga Keuangan

Mikro Syariah (BPRS) untuk bersama –sama membuka akses bagi masyarakat golongan ekonomi lemah dengan menjadi nasabah LKSM.

2. Strategi Pemasaran Fulnadi asuransi syariah pada PT. Takaful Keluarga cabang Banjarmasin oleh Ipi Nurjanah. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian (*Field Research*), yaitu dengan langsung kelapangan untuk meneliti data yang berkenaan dengan Strategi pemasaran produk Fulnadi Asuransi Syariah dan Hambatan Strategi yang dihadapi PT. Takaful Keluarga Cabang Banjarmasin. Adapun pendekatan yang di gunakan kualitatif. Fulnadi dimaksud dana pendidikan, merupakan program asuransi dan tabungan yang menyediakan pola penarikan disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (penerima hibah) serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia atau cacat total dalam periode akad Wakalah. Fulnadi diprogram untuk membantu tiap orang tua dalam merencanakan pendidikan secara terjadwal ketika buah hati memasuki jenjang pendidikan dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi. Ada beberapa strategi yang dipakai PT. Takaful Keluarga Cabang Banjarmasin yaitu membebaskan biaya administrasi, memiliki target atau tempat-tempat strategis seperti pasar pusat usaha bisnis dan pusat pembelanjaan ,memasang spanduk baleho, menyebarkan brosur, sosialisasi dan silaturahmi ke masyarakat.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis membaginya kedalam 5 (lima) bab yang akan disusun secara sistematis dengan penyusunan sebagai berikut:

1. Bab pertama merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan bagaimana alasan seorang penulis memilih masalah tersebut serta menggambarkan dalam sebuah permasalahan yang akan diteliti. Dimana permasalahan tersebut dapat tergambar dan di rumuskan ke dalam rumusan masalah, setelah itu disusun kedalam tujuan penelitian yang merupakan substansi dari hasil yang di inginkan. Kemudian dilanjutkan dengan adanya signifikasi penulisan yang nantinya mempunyai kemungkinan aka dijadikan sebuah referensi maupun daftar rujukan bagi peneliti lain serta merupakan hasil dan manfaat dari penelitian tersebut. Definisi operasional digunakan untuk membatasi atau porsi seorang peneliti dari sebuah istilah-istilah dalam penelitian yang bermakna umum dan luas. Kajian pustaka dtampilkan sebagaimana adanya informasi atau tulisan dari aspek yang lain dengan menggunakan referensi dari penelitian ini, sedangkan sistematis penulisan merupakan tata cara penulisan skripsi yang bersifat sistematis dan terstruktur secara keseluruhan.
2. Bab kedua menguraikan tentang landasan teori yang menjadi dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat untuk permasalahan yang diajukan. Dalam bab ini juga akan menjabarkan tentang kerangka dari permasalahan yang berisikan tentang teori yang relevan dari

buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan mendapatkan sumber informasi dari referensi media lain.

3. Bab ketiga merupakan metode penelitian yang berisi jenis, sifat dan lokasi penelitian yang digunakan untuk penulisan skripsi, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan kemudian setelah data dikumpulkan data diolah dengan teknik pengolahan data dan analisi data.
4. Bab keempat merupakan laporan hasil penelitian, semua hasil penelitian dan analisisnya yang berhubungan langsung dengan rumusan masalah yang menjadi permasalahan penelitian ini dituangkan, yang tentunya tidak lepas dengan pembahasan yang ada di bab satu, dua dan tiga yang merupakan tolak ukur pembuatan bab ini.
5. Bab kelima merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian guna menjawab terhadap rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam bab pendahuluan dan kemudian dilanjutkan dengan beberapa saran yang dirasa perlu pada penelitian.