

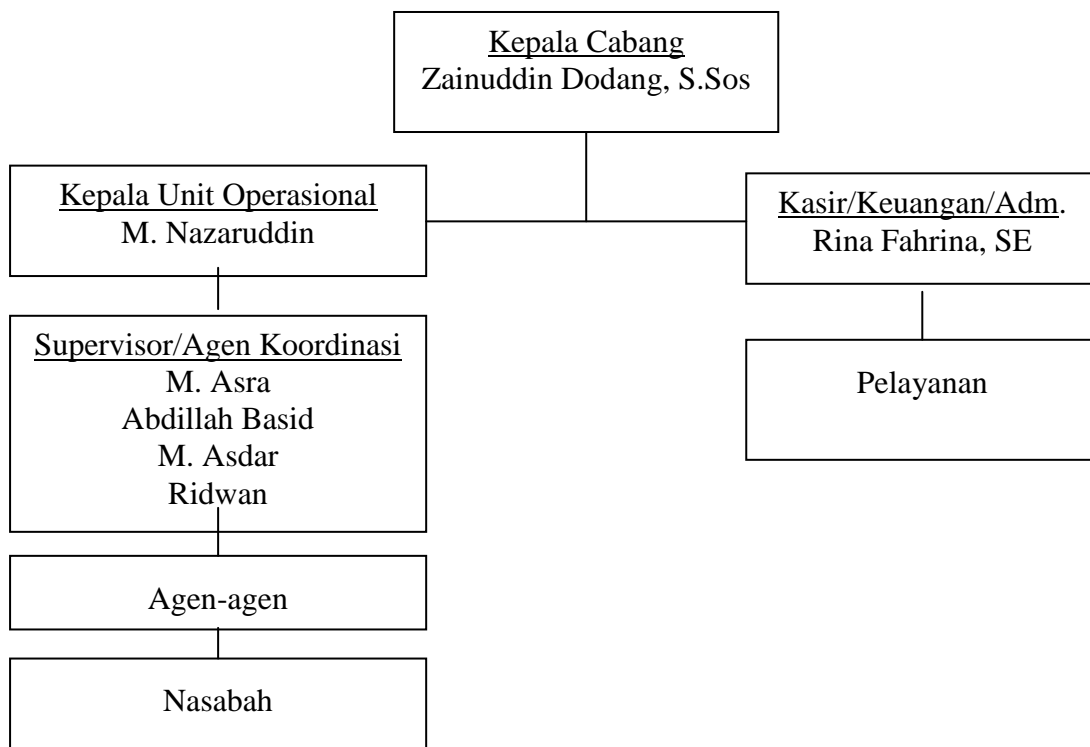
BAB IV
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data.

1. Profil AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin.

Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin merupakan salah satu cabang dari perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah yang berpusat di Jakarta Jl. KH Ashari No. 37A RT.09 LT 3 dan 4 Petojo Utara-Jakarta Pusat. Awal mula beroperasi di Banjarmasin pada tanggal 27 maret 2007 yang beralamat di Jl Pangeran Antasari No. 158 Banjarmasin.

Seperti halnya perusahaan-perusahaan lain, perusahaan AJB Bumiputera 1912 syariah cabang Banjarmasin juga mempunyai struktur organisasi tersendiri yang disesuaikan dengan kebutuhan intern perusahaan. Adapun bagan strukturnya adalah:



Adapun produk-produk AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yang di tawarkan adalah:

a. Asuransi perorangan (ASPER)

Dalam asuransi perorangan ini terdapat 3 produk yaitu:

1) Mitra Maburr

Produk ini merupakan produk yang berupa dana haji, yang mana produk ini diharapkan akan membantu peserta untuk menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, lebih dari itu asuransi mitra mabrur ini juga menawarkan dana mudharabah (bagi hasil) terutama perlindungan (asuransi), selain itu juga pemegang polis mendapatkan bagi hasil dari dana yang terkumpul dari peserta dengan nisbah 70:30.

2) Mitra Iqra

Produk ini secara khusus menjamin para pemegang polis tersedianya sejumlah dana pendidikan, sejak putra-putri masuk taman kanak-kanak sampai dengan lulus perguruan tinggi, dari kemungkinan terjadinya resiko yang tidak terduga. Selain itu juga pemegang polis mendapatkan bagi hasil dari dana yang terkumpul dari peserta dengan nisbah 70:30.

3) Mitra Sakinah

Mitra sakinah ini dimaksudkan untuk membantu sebagian perencanaan finansial khususnya dalam mempersiapkan hari tua. Mitra sakinah ini merupakan gabungan antara unsur tabungan, perlindungan asuransi dan investasi, dengan masa pembayaran premi tiga tahun lebih pendek dibandingkan dengan masa asuransinya. Selain itu juga pemegang polis mendapatkan bagi hasil dana yang terkumpul dari peserta dengan nisbah 70:30.

b. Asuransi Kumpulan (ASKUM)

Asuransi kumpulan adalah suatu badan atau kelompok minimal sepuluh orang, semua asuransi kumpulan berlaku secara kelompok perusahaan atau pimpinan perusahaan atau ketua kelompok yang ditunjuk oleh kelompok.

Dalam asuransi kumpulan ini terbagi menjadi enam yaitu:

1) Mitra Kecelakaan Diri

Program ini memberikan perlindungan bagi peserta jika dalam masa asuransi terjadi resiko meninggal dunia karena kecelakaan, meninggal biasa dan kecelakaan tidak meninggal tetapi membutuhkan biaya perawatan. Cara bayar premi adalah tunggal dan masa asuransi ini adalah satu tahun, usia calon peserta minimal 15 tahun dan usia peserta pada saat asuransi dimulai ditambah masa asuransi maksimal 65 tahun.

2) Mitra Eka Warsa

Mitra eka warsa ini merupakan asuransi khusus resiko meninggal dunia karena sakit ataupun kecelakaan. Cara membayar premi ini adalah tunggal dan masa asuransinya satu tahun. usia calon peserta minimal 15 tahun dan usia peserta pada saat asuransi dimulai ditambah masa asuransi maksimal 65 tahun.

3) Mitra *Barokah*

Asuransi ini bersifat tabungan (*saving*) dimana peserta asuransi selain mendapatkan santunan apabila terjadi resiko juga mendapatkan hasil tabungan atau investasi yang bisa diambil kapan saja. Masa asuransi ini maksimalnya 43 tahun. Cara bayar premi adalah perbulan, per tiga bulan, per enam bulan, pertahun dan tunggal.

4) Mitra *Maslahat*

Asuransi khusus risiko meninggal dunia karena sakit ataupun kecelakaan tidak bersifat tabungan, dan masa asuransi ini adalah 1 (satu) tahun sampai 20 (dua puluh tahun). Usia calon peserta minimal 15 tahun dan usia peserta pada saat asuransi dimulai ditambah masa asuransi maksimal 65 tahun.

5) *Taawun* Pembiayaan

Asuransi ini bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap risiko meninggal dunia bagi para peminjam uang (*debitur*) di Bank, yayasan atau lembaga keuangan lainnya, sehingga sisa pinjaman pada lembaga keuangan dapat dilunasi oleh AJB bumiputera 1912 Syaariah Cabang Banjarmasin.

6) Asuransi Kesehatan

Program asuransi ini berkaitan khusus untuk peserta dalam rangka menjaga dan memelihara kesehatan peserta. Program ini menjamin terlangsungnya kesehatan seorang/kumpulan orang. Dalam program ini ada dua sistem, yaitu jika tidak terjadi apa-apa hingga habis kontrak maka peserta tidak mendapatkan apa-apa, sedangkan sistem kedua jika dalam masa asuransi tidak terjadi apa-apa hingga berakhirnya asuransi maka premi peserta dikembalikan, ini hanya bersifat titipan dana dari peserta, perusahaan tidak mengambil keuntungan. Sedangkan cara bayar premi ini adalah tunggal, sedangkan masa asuransinya satu tahun.¹

2. Pemasaran Produk Mitra Iqra Di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin.

Dalam hal ini, manajemen operasional pemasaran sebagai cara dalam mengelola kerja yang dilakukan oleh sebuah perusahaan dalam memasarkan atau

¹Sumber: AJB Bumiputera 1912 Syaariah Cabang Banjarmasin.

menjual suatu produk jasa yang di hasil AJB Bumiputera Syariah cabang Banjarmasin untuk di tawarkannya kepada para nasabah. Meliputi hal berikut:

a. Manajemen Pemasaran Produk Mitra Iqra.

Pada produk Mitra Iqra ini secara khusus menjamin para pemegang polis tersedianya sejumlah dana pendidikan, sejak putra-putri masuk taman kanak-kanak sampai dengan lulus perguruan tinggi, dari kemungkinan terjadinya resiko yang tidak terduga.

Dengan Mitra Iqra ini tidak hanya disiplin mempersiapkan dana pendidikan, tapi juga menyiapkan perlindungan bagi putera-puteri sekiranya tidak terjadi sesuatu yang tidak dikehendaki. Selain itu juga pemegang polis mendapatkan bagi hasil dari dana yang terkumpul dari peserta dengan nisbah 70:30.

Dalam Mitra Iqra ini premi secara jelas dikelompokan menjadi tiga bagian, yaitu:

- 1) Premi *tabarru* yang diikhhlaskan untuk tujuan tolong-menolong.
- 2) Premi tabungan ini mutlak milik peserta.
- 3) Premi biaya yang diserahkan kepada perusahaan sebagai biaya pengelolaan.

Pada produk Mitra Iqra ini akad perjanjian yang dilaksanakan adalah dengan menggunakan akad tolong-menolong (*'aqad takafuli*), bukan akad jual-beli (*'aqd tabaduli*).

Dalam hal ini akad perjanjian kemudian berubah menjadi akad kerjasama (*mudharabah*) antara nasabah (*shahibul mal*) selaku pemilik modal dengan pihak AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin, dengan keuntungan kelak akan diperoleh nasabah melalui kesepakatan yang dibuat oleh kedua belah pihak.

Dalam hal kepemilikan dana premi asuransi pendidikan syariah yang dibayarkan adalah milik peserta (*shahibul mal*), sedang perusahaan hanya bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*).

Mengenai preminya, maka secara jelas dikelompokkan menjadi: premi tabarru' yang diikhlasakan untuk tujuan tolong menolong, premi tabungan (jika ada) mutlak milik peserta, dan premi biaya yang diserahkan kepada perusahaan sebagai biaya pengelolaan. Jadi dalam hal ini sifatnya adalah *sharing of risk*, Dimana terjadi proses saling menanggung antara satu peserta dengan peserta lainnya (*ta' awun*).

Keseluruhan dana yang telah terhimpun dari para nasabah kemudian diinvestasikan pada bidang investasi yang menganut sistem bagi hasil (*mudharabah*). Pada produk-produk *saving (life)* terjadi pemisahan dana, yaitu dana *tabarru'* derma dan dana peserta, sehingga tidak mengenal istilah dana hangus. Sedangkan untuk *term insurance (life)* dan *general insurance* semuanya bersifat *tabarru*.

Oleh karena itu, kepemilikan dana dana yang terkumpul dari peserta dalam bentuk iuran atau kontribusi, merupakan milik peserta (*shohibul mal*), asuransi syariah hanya sebagai pemegang *amanah (mudharib)* dalam mengelola dana tersebut.

Sumber pembayaran untuk klaim sebenarnya diperoleh dari rekening *tabarru'*, dimana ketika awal masuk menjadi peserta sudah saling menanggung. Jika salah satu peserta mendapat musibah, maka peserta lainnya ikut menanggung bersama resiko tersebut

Adapun selama kerjasama dilakukan, keuntungan yang diperoleh dari *surplus underwriting*, komisi reasuransi, dan hasil investasi bukan seluruhnya menjadi milik perusahaan, tetapi dilakukan bagi hasil (*mudharabah*) dengan peserta.

Jika selama masa pembayaran premi belum selesai kemudian *shahibul mal* meninggal dunia, maka klaim (meninggal) dibayar dari rekening *tabarru'* (dana sosial) seluruh peserta, yang sejak awal sudah diikhlasakan oleh peserta untuk keperluan tolong-menolong jika terjadi musibah.

Jika pemegang polis/peserta hidup atau ditakdirkan meninggal dunia dalam masa asuransi, maka kepada pemegang polis atau ahli waris yang ditunjuk dibayarkan tahapan dana pendidikan, dengan ketentuan sebagai berikut:

**MATRIK 1
TAHAPAN PENDIDIKAN YANG DIBAYARKAN
(PESERTA MASIH HIDUP)**

Usia Anak Saat masuk	Tahapan Dana Pendidikan Dibayarkan Pada Saat								
	Usia Anak (tahun) – MA					4 th di PT – SNT			
	4	6	12	15	18	19	20	21	22
1-2	10% X MA	10% X MA	20% X MA	25% X MA	35% X MA	25% X SNT	35% X SNT	50% X SNT	100% X SNT
3-4	-	10% X MA	20% X MA	25% X MA	35% X MA	25% X SNT	35% X SNT	50% X SNT	100% X SNT
5-10	-	-	20% X MA	25% X MA	35% X MA	25% X SNT	35% X SNT	50% X SNT	100% X SNT
11-13	-	-	-	25% X MA	35% X MA	25% X SNT	35% X SNT	50% X SNT	100% X SNT
14-16	-	-	-	-	35% X MA	25% X SNT	35% X SNT	50% X SNT	100% X SNT

Sedangkan tahapan dana pendidikan pesertanya meninggal:

MATRIK 2
TAHAPAN PENDIDIKAN YANG DIBAYARKAN
(PESERTA MENINGGAL DUNIA)

Usia Anak Saat masuk	Tahapan Dana Pendidikan Dibayarkan Pada Saat								
	Usia Anak (tahun) – MA					4 th di PT - SNT			
	4	6	12	15	18	19	20	21	22
1-2	10% X MA	10% X MA	20% X MA	25% X MA	35% X MA	10% X MA	20% X MA	20% X MA	25% X MA
3-4	-	10% X MA	20% X MA	25% X MA	35% X MA	10% X MA	20% X MA	20% X MA	25% X MA
5-10	-	-	20% X MA	25% X MA	35% X MA	10% X MA	20% X MA	20% X MA	25% X MA
11-13	-	-	-	25% X MA	35% X MA	10% X MA	20% X MA	20% X MA	25% X MA
14-16	-	-	-	-	35% X MA	10% X MA	20% X MA	20% X MA	25% X MA

Jadi, didalam operasional pengelolaan asuransi syariah yang sebenarnya adalah saling bertanggung-jawab, bantu-membantu dan melindungi di antara peserta asuransi. Pihak perusahaan asuransi diberi kepercayaan (*amanah*) oleh para peserta untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal, memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai hasil kesepakatan berdasarkan akta perjanjian jenis akad produk Mitra Iqra.

Mengenai keuntungan perusahaan asuransi syariah diperoleh dari bagian keuntungan dana dari para peserta, yang dikembangkan dengan prinsip sistem bagi

hasil (*mudharabah*). Para peserta asuransi syariah dalam kerjasama tersebut berkedudukan sebagai pemilik modal dan perusahaan AJB Bumiputera Syariah melalui produk Mitra Iqra berfungsi sebagai yang menjalankan modal. Keuntungan yang diperoleh dari pengembangan dana itu dibagi antara para peserta dan perusahaan sesuai ketentuan yang telah disepakati oleh pihak nasabah dengan perusahaan AJB Bumiputera Syariah.

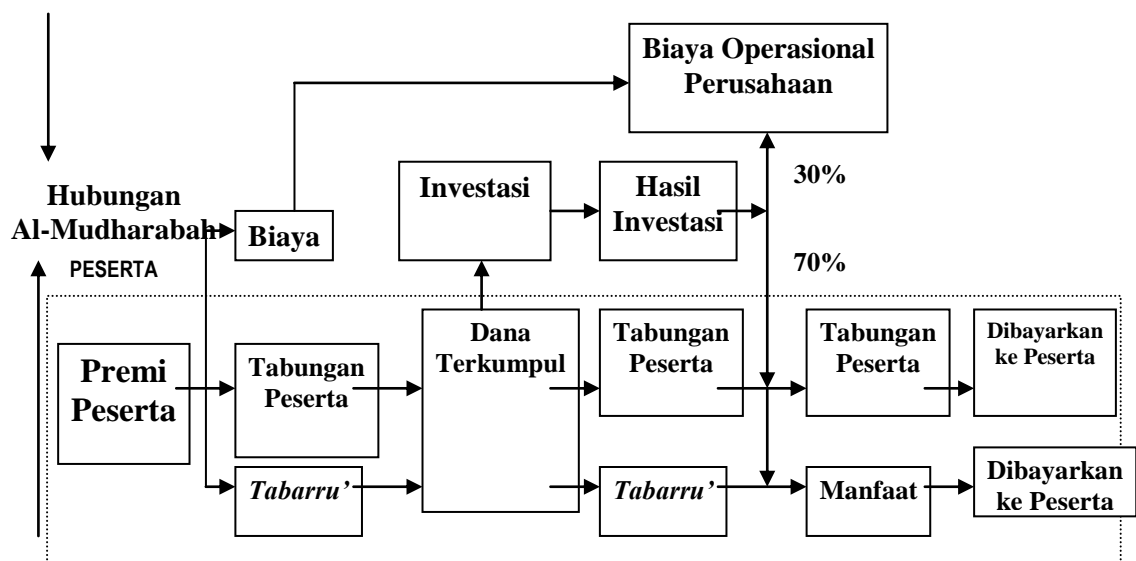
Mekanisme pengelolaan dana peserta (premi) terbagi menjadi dua sistem, yaitu:

- (1) Sistem yang mengandung unsur tabungan yang disebut dana investasi.
- (2) Sistem yang tidak mengandung unsur tabungan yang disebut dengan dana *tabarru'*.

Kedua jenis dana tersebut dapat dilihat pada bagan berikut:

Mekanisme Pengelolaan Dana Premi dengan unsur Tabungan

PERUSAHAAN



Memperhatikan tabel tersebut, maka pemasaran syariah bisa dikatakan adalah sebuah disiplin strategis yang mengarahkan penetapan, penawaran, dan perubahan *value* dari satu inisiator kepada *stakeholders*-nya yang dalam keseluruhan prosesnya tidak bertentangan (sesuai) dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam.

Namun dalam manajemennya, untuk suksesnya terhadap manajemen operasional pemasaran pada produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin, ternyata setiap yang ada dalam struktur organisasi di mempunyai tugas dan fungsi pokok masing-masing, yaitu:

a. Kepala Cabang.

Kepala cabang bertanggung jawab penuh terhadap jalannya operasional cabang dalam mencapai hasil yang diharapkan terutama target yang dihasilkan kantor pusat, serta mempunyai hak tunggal dalam penandatanganan dan menentukan kebijakan strategi pemasaran kantor cabang.

b. Kepala Unit Operasional (KUO).

Kepala unit operasional yang mempunyai fungsi utama menjalankan kegiatan operasional pemasaran asuransi jiwa syariah serta mengelola kegiatan operasional pemasaran asuransi jiwa.

c. Bagian Keuangan dan Administrasi/ Kasir

Bagian keuangan dan administrasi/ kasir mempunyai tugas membantu kepala cabang dalam operasional administrasi yang meliputi pembukuan, kasir dan tugas operasional lainnya yang meliputi pembukuan transaksi-transaksi yang dilakukan kantor cabang, menerima perolehan premi, melakukan pembayaran klaim,

pengeluaran-pengeluaran operasional serta melakukan penyetoran hasil tagihan premi ke bank.

d. Supervisor (Agen Koordinasi)

Supervisor bertugas untuk merekrut agen dan mendidiknya, mengawasi dan membimbingnya dalam pencapaian target kantor cabang serta menangani masalah kunjungan agen ke nasabah dengan melihat laporan setiap minggu.

e. Agen

Agen bertugas melakukan evaluasi terhadap pasar agar dapat memperluas pangsa pasar sehingga penjualan polis dapat ditingkatkan serta target penjualan tercapai, 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.

Dalam operasional pemasaran ini, agen mempunyai peran penting untuk mencari nasabah produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah pada wilayah Banjarmasin, yaitu dengan terjun ke masyarakat. Di mulai dengan perkenalan, memberikan informasi tentang produk kepada calon nasabah, jika tertarik maka menggali informasi tentang umur dan penghasilan, kemudian calon nasabah diminta untuk mengisi surat permintaan (SP), fotokopi KTP dan membayar premi pertama.²

b. Kendala yang dihadapi dalam pemasaran produk Mitra Iqra di Banjarmasin.

Dalam memasarkan produk Mitra Iqra dari AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin, baik oleh pihak agen yang langsung turun ke lapangan maupun oleh pihak administrasi yang melayani di kantor AJB Bumiputera Syariah cabang

²*Ibid.*

Banjarmasin, ternyata tidak semudah menjual pisang goreng atau pakaian di mana orang datang dan langsung membelinya. Namun dalam memasarkan produk Mitra Iqra ini juga menghadapi berbagai kendala, terutama di lapangan.

Adapun kendala-kendala yang dihadapi tersebut adalah:

1. Masyarakat Kalimantan Selatan masih kurang memahami tentang asuransi, sehingga perlu penjelasan mendalam tentang asuransi. Banyak sekali masyarakat yang masih buta pemahaman tentang asuransi yang tidak hanya bagi masyarakat yang berpendidikan rendah tetapi juga yang sudah berpendidikan S.1 (sarjana). Dengan kekurangtahuan tersebut membuat mereka kurang berminat terhadap produk Mitra Iqra yang di tawarkan.

Memang pihak agen juga telah berupaya dengan menginformasikan produk Mitra Iqra melalui forum-forum tertentu seperti arisan keluarga, yasinan, ulang tahun anak, lembaga-lembaga dan lain-lain, dengan harapan:

- a) Menyentuh kehidupan calon nasabah, artinya seorang agen terkadang kesulitan berbicara perihal kehidupan calon nasabah seperti masa depan apa yang akan dituju sekian tahun yang akan datang, dana berapa yang dibutuhkan untuk mewujudkannya.
- b) Memberikan pandangan atau saling tukar pendapat mengenai asuransi sesuai dengan pandangan Islam.
- c) Memberikan contoh-contoh yang baik tentang nasabah-nasabah yang terbantu disaat terjadinya musibah yang tidak diinginkan oleh asuransi syariah.
- d) Membangkitkan nilai ke Indonnesiaan dengan membandingkan asuransi

lain dan Bumiputera yang mana Bumiputera satu-satunya milik rakyat Indonesia.

- e) Menyampaikan secara transparan antara kewajiban dan hak calon nasabah sesuai polis.
2. Bagi masyarakat Kalimantan Selatan menjadi nasabah asuransi adalah kurang membudaya (bukan seperti berdagang yang dapat memberikan untung) sehingga masyarakat berpikir dua kali untuk mengikutinya. Kendala ini hampir mirip dengan yang pertama. Namun disini kendalanya adalah masyarakat menganggap bahwa mengikuti asuransi produk Mitra Iqra maupun yang lainnya tidak memberikan keuntungan apapun bagi para nasabah. Masyarakat lebih senang menggunakan uangnya untuk kegiatan yang cepat menghasilkan uang, seperti menghutangkan uang dengan pembayaran secara kredit di masyarakat yang hasilnya jauh lebih besar dan menguntungkan, atau seperti kerjasama dengan Lihan (yang sekarang sudah bangkrut). Jadi masyarakat lebih senang jika uang yang dititipkannya cepat menghasilkan keuntungan yang besar, daripada mengikuti asuransi.
 3. Olah oknum agen-agen terdahulu sangat merugikan sehingga masyarakat antipati dengan asuransi. Mereka berperilaku seperti sales yang menawarkan produknya dengan kemampuan berbicara, sehingga para nasabah terpikat. Namun uang premi yang dibayarkan nasabah tersebut tidak disetorkan ke pihak asuransi tetapi untuk pribadinya. Ada juga yang mendirikan asuransi swasta, namun hanya dimanfaatkan untuk mencari uang saja, ketika nasabah ingin menarik uangnya kembali ternyata perusahaannya sudah tutup dan tak

tahu rimbanya. Mereka pada umumnya tidak menerapkan sifat *siddiq* (berkata benar, integritas) dan *amanah* (dipercaya, bertanggungjawab) yang sebenarnya harus dimiliki para agen.

4. Trauma masa dahulu sewaktu menjadi peserta asuransi. Sebelum adanya asuransi syariah seperti produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah, pada masa dulu produk asuransi dikuasai oleh asuransi konvensional. Dalam asuransi konvensional ada yang dikenal istilah dana hangus, yaitu peserta asuransi yang tidak dapat melanjutkan pembayaran premi dan ingin mengundurkan diri sebelum masa jatuh tempo. Begitu juga dengan yang tidak mengandung unsur tabungan atau asuransi kerugian, jika habis masa kontrak dan tidak terjadi klaim, maka premi asuransi yang sudah dibayarkan oleh peserta hangus atau menjadi keuntungan pihak perusahaan.
5. Masyarakat belum begitu paham tentang hukum asuransi secara Islami. Banyak yang masih menganggap asuransi itu mirip perjudian karena sifatnya untung-untungan. Asuransi juga disamakan dengan tabungan sehingga dianggap riba. Bahkan dalam asuransi objek bisnisnya digantungkan pada hidup matinya seseorang yang berarti mendahului takdir Allah swt. atau menentang *qadha* dan *qadhar*.³

c. Prospek produk Mitra Iqra di Banjarmasin.

Semenjak berdirinya AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin pada tanggal 27 Maret 2007, khususnya dalam pemasaran produk Mitra Iqra di Banjarmasin semakin berkembang. Hal berdasarkan laporan potensi pasar keuangan

³Sumber: Para Agen AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin.

yang dikeluarkan oleh AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin seperti pada akhir tahun 2009, sebagaimana pada matrik 3 berikut:

MATRIK 3
DATA POTENSI PASAR KANTOR CABANG SYARIAH
BANJARMASIN S/D DESEMBER 2009

No.	Kantor Cabang Kab/ Kota	Jarak Dari KW/ KC (KM)	Jumlah PDB (jutaan)	Jumlah DAU (jutaan)	Jumlah Penduduk	Jumlah KK	Jumlah KK Potensial	Jumlah Pos	
								Resmi	Tdk Resmi
1	BJM S.PARMAN	3	251,250	463,467	402,112	88,198	31,486	1	0
2	BJM P.ANTASARI	0	153,000	466,548	222,303	65,832	22,487	0	0
	SE CABANG BANJARMASIN		404.250	930.015	624.414	154.030	53.973	1	0

Sedangkan mengenai data potensi pasar pada setiap kantor cabang dan wilayah kerjanya masing-masing di Kabupaten dan Kota, dapat dilihat lebih rinci pada matrik 4 berikut:

MATRIK 4
DATA POTENSI PASAR KANTOR CABANG SYARIAH
BANJARMASIN S/D DESEMBER 2009 BERDASARKAN
WILAYAH KERJANYA

No.	Kantor Cabang KAB/ Kota	Jarak Dari KC/K.OP (KM)	Jumlah PDB (jutaan)	Jumlah DAU (jutaan)	Jumlah PENDUDUK	Jumlah KK	Jumlah Potensial	Jumlah Pos	
								Resmi	Tidak Resmi
1	BJM S.PARMAN	3 Km	251,250	463,467	402,112	88,198	31,486	1	-
	Kec Bjm Utara	0	121,000	130,000	176,331	35,661	17,223		
	Kec Bjm Barat	6 Km	123,000	245,267	193,227	45,661	12,200		
	Kab Kapuas	70 Km	7,250	88,200	32,554	6,876	2,063	1	
2	BJM P.ANTASARI	0	153,000	466,548	222,303	65,832	22,487	-	-
	Kec.Bjm Selatan	0	78,000	233,274	119,893	29,998	11,992		
	Kec.Bjm Timur	6 Km	75,000	233,274	102,410	35,834	10,495		
	SE CABANG BANJARMASIN		808.500	1.860.030	1.248.830	308.060	107.946	2	-

Menurut kepala Cabang AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin Bapak Zainuddin Dodang, S., Sos bahwa prospek produk Mitra Iqra cukup baik dan mengalami peningkatan, hal terlihat data pemasaran pada produk Mitra Iqra di wilayah Banjarmasin yang selama mengalami kenaikan setiap tahunnya, dari tahun 2007 sampai 2010. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada matrik 5 berikut: ⁴

MATRIK 5
DATA POLIS TUTUPAN PRODUK MITRA IQRA
TAHUN 2007 S/D JUNI 2010

No.	Tahun/Bulan	Pencapaian Cabang Banjarmasin			Pencapaian Pusat		
		Polis	Selisih Tahun Sebelumnya	Persentasi Kenaikan	Tar get	Terca pai	Persen
1.	Tahun 2007 (Bulan April s/d Desember)	60	-	-	2088	60	2,87%
2.	Tahun 2008 (Bulan Januari s/d Desember)	74	14 (74 - 60)	23,33 %	1056	74	7,01%
3.	Tahun 2009 (Bulan Januari/d Desember)	127	53 (127 - 74)	71,62 %	1164	127	10,91%
4.	Tahun 2010 (Bulan Januari s/d Awal Juni)	145	18 (145 - 127)	14,17 %	912	145	15,90%
	Perkiraan Akhir Tahun 2010	145 x 2 = 290	163 (290- 127)	128,3 %	912	290	31,79%
	Total	406					

Berdasarkan uraian tabel tersebut, maka kenaikan dari tahun 2007 ke tahun 2008 adalah 23,33%, dari tahun 2008 ke tahun 2009 adalah 71,62%, dari tahun 2009 ke tahun 2010 (sampai awal Juni/baru setengah tahun) adalah 14,17 %, sedangkan kalau pada akhir tahun 2010 maka diperkirakan mengalami kenaikan 128,3 %

⁴Sumber: AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan uraian tersebut, pemegang polis (nasabah) produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Memang dari tahun 2007 sampai 2010 belum pernah berhasil mencapai target yang dibebankan/ditentukan kantor pusat, tetapi secara persentasi mengalami kenaikan. Berarti prospek produk Mitra Iqra cukup baik.

B. Analisis.

Memperhatikan uraian pada bagian sebelumnya, ternyata AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin dalam manajemen operasional pemasaran produk Mitra Iqra melibatkan berbagai aspek, yaitu manajemen operasional pemasaran, cara menghadapi kendala dan melihat prospeknya ke depan. Aspek-aspek tersebut tentunya tidak akan ada pula kalau tidak ada hubungan antar nasabah dan pihak asuransi. Berikut ini penulis analisis ketiga aspek tersebut, yaitu:

1. Manajemen operasional pemasaran pada produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin.

Memperhatikan manajemen operasional pemasaran produk Mitra Iqra, maka dana asuransi yang diperoleh dari peserta asuransi tersebut adalah didasarkan atas kesepakatan bersama dan semangat persaudaraan untuk saling membantu melampirkan kesusahan sesama muslim pada waktu yang diperlukan seperti yang telah disyariatkan melalui hadis Nabi Muhammad saw. (lihat Bab II, halaman 19, foot note 16), dalam hal ini dikenal dengan istilah *tabarru'*. Hal yang terpenting diketahui, dalam manajemen operasionalnya, ternyata mekanisme pengelolaan dananya jelas tidak melibatkan unsur-unsur yang bertentangan dengan syariah.

Pada alur mekanisme pengelolaan dana asuransi produk Mitra Iqra yang disertai dengan unsur tabungan, dengan iuran dipecah menjadi dua yaitu untuk

tabungan dan *tabarru'* telah memberikan gambaran kepada peserta asuransi bahwa agar perusahaan dalam perjalanan secara transparan dan menghilangkan keraguan mengenai dari mana datangnya dana untuk membayar klaim. Begitu juga dengan keuntungan yang diperoleh akan dibagikan sesuai dengan perjanjian mudharabah (bagi hasil) yang telah disepakati bersama.

Oleh karena itu, dapat dikatakan manajemen operasional pemasaran produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin menerapkan prinsip dasar sesama muslim, yaitu saling bertanggung-jawab, bekerjasama dan memberikan perlindungan bersama. Inilah sebuah sistem di mana para peserta mendonasikan sebagian atau seluruh kontribusi/premi yang telah mereka bayar yang digunakan untuk membayar klaim atas musibah yang dialami oleh peserta yang lain. Prinsip inilah yang dikenal dengan tolong-menolong sebagaimana yang telah disyariatkan Allah pada surah al-Maidah ayat 2 (lihat Bab II, halaman 21, foot note 20).

Dalam manajemen operasional pemasaran produk Mitra Iqra ini pula seluruh struktur perusahaan AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin, mulai dari kepala cabang Banjarmasin, kepala unit operasional, kasir, supervisor/agen koordinasi, pelayanan, dan para agen harus mampu memberikan pemahaman kepada seluruh nasabah bahwa premi yang mereka setorkan memang dikelola secara profesional. Premi dari produk Mitra Iqra sebagian kecilnya digunakan untuk pelayanan.

Lebih penting dari itu, dalam manajemen operasionalnya tidak ada justifikasi keuntungan yang pasti, artinya memang tidak mengandung unsur *maisir*, *gharar* dan *riba*. Sebab bentuk pembiayaan yang digunakan adalah sistem bagi hasil

(*mudharabah*) sesuai defenisi dari asuransi syariah itu sendiri yang harus sesuai dengan syariat Islam (lihat Bab II, halaman 16, foot note 8).

Menunjukkan bahwa, manajemen operasional pemasaran pada produk Mitra Iqra menggambarkan bahwa pendidikan sekarang ini sudah merupakan kebutuhan bagi masyarakat, khususnya bagi masyarakat Islam di Kota Banjarmasin. Pada saat sekarang dimana dana pendidikan semakin mahal, perlu solusi tepat agar orang tua tidak kerepotan dalam menyekolahkan anaknya.

Kita bisa membayangkan, bahwa sudah menjadi rahasia umum, untuk memasukkan ke sekolah Taman Kanak-kanak (TK) maka orang tua saat ini paling tidak harus membayar uang pendaftaran antara Rp.500.000,- bahkan ada yang mencapai Rp. 1.000.000,-. Untuk masuk Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) memang gratis karena ada dana BOS untuk pendidikan sembilan tahun, tetapi tentunya juga diperlukan dana untuk pembelian seragam, tas, sepatu, buku dan lainnya. Ketika masuk Sekolah Menengah Atas (SMA) kembali harus membayar uang pendaftaran sekitar Rp. 1.000.000,- bahkan juga harus bayar SPP dan keperluan lainnya. Lebih besar lagi adalah ketika masuk perguruan tinggi (kuliah), khususnya untuk perguruan tinggi umum (selain perguruan tinggi agama) baik yang negeri maupun swasta uang mukanya ada yang Rp. 5.000.000,- bahkan sampai Rp.15.000.000,-.

Oleh karena itu, sebenarnya realita tersebut dapat dijadikan bahan pengkajian bagi pihak AJB Bumiputera Syariah Cabang Banjarmasin dengan mempromosikan lebih gencar lagi penanggungungan biaya pendidikan anak pada masa depan melalui produk Mitra Iqranya.

Penanggungian biaya pendidikan melalui asuransi ini saat ini sangat penting dilakukan, agar jangan sampai meninggalkan keturunan yang lemah, tanpa adanya jaminan yang pasti untuk persiapan pendidikan anak pada hari depan. Dapat dikatakan upaya melalui asuransi tersebut sebagaimana yang dimaksudkan firman Allah pada surah an-Nisa ayat 9 (lihat Bab II, halaman 18, foot note 14) yang menggambarkan kepada manusia agar berpikir tentang pentingnya *planning* (perencanaan) yang matang dalam mempersiapkan hari depan. Salah satu *planning*-nya adalah dengan ikut asuransi pendidikan, maka ketika anak akan memasuki TK, SD, SMP, SMA dan kuliah maka ketika awal memasuki jenjang pendidikan tersebut dananya sudah tersedia melalui asuransi.

Dengan demikian, tinggal kemampuan pihak AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin dalam menyajikan operasional pemasaran produk Mitra Iqra agar masyarakat mampu menjadi nasabah asuransi. Apalagi kalau melihat komposisi penduduk Kalimantan Selatan yang hampir 97% beragama Islam, maka tinggal kemampuan untuk melakukan eksplorasi agar masyarakat tertarik masuk dalam produk asuransi pendidikan atau yang dikenal dengan produk Mitra Iqra.

2. Kendala yang dihadapi AJB Bumiputera Syariah dalam pemasaran produk Mitra Iqra di Banjarmasin.

Memperhatikan kendala-kendala yang dihadapi dalam pemasaran produk Mitra Iqra di Banjarmasin, maka sebenarnya hampir mirip dengan kendala yang dihadapi perbankan syariah pada awal berdirinya, atau jenis asuransi syariah lainnya seperti asuransi takaful. Namun demikian, kendala tersebut sebenarnya haruslah menjadi pemicu untuk meningkatkan target pencapaian peserta polis (nasabah) produk Mitra Iqra.

Oleh karena itu, pihak AJB Bumiputera Syariah dalam pemasaran produk Mitra Iqra di Banjarmasin harus secara optimal. Misalnya, dengan mengencangkan promosinya, seperti melalui iklan di radio dan televisi, pamflet-pamflet, memperbanyak penyebaran brosur dan selebaran. Selain itu pula perlu ditekankan kehalalannya yang berbeda dengan asuransi konvensional.

Dalam hukum Islam sendiri, sebenarnya saat ini asuransi merupakan hal yang legal atau sah untuk dilakukan, sebab asuransi syariah merupakan bagian dari kegiatan muamalat yang dilakukan umat Islam, dan asuransi telah mempunyai beberapa padanan dalam bahasa Arabnya, yaitu (1) *takaful*, (2) *ta'min*, (3) *tadhamun*, yang ketiganya mempunyai artinya: saling menanggung atau saling memberikan perlindungan. Selain itu secara formal di Indonesia telah diakui dalam UU. No.2 Tahun 1992 Tentang Usaha Per-asuransian.

Terhadap adanya kendala karena masyarakat Kalimantan masih kurang memahami tentang asuransi atau asuransi kurang membudaya, haruslah disikapi dengan membentuk opini bahwa masyarakat akan mendapatkan keuntungan secara finansial dan agamis ketika menjadi peserta asuransi pendidikan. Sebab, aturan pengelolaan dari setiap premi yang dibayarkan maka sekitar 5% akan dimasukkan dalam dana peserta yang dinamakan *tabarru'*, yang merupakan tabungan jika terjadi klaim peserta secara tiba-tiba. Sisanya sebanyak 95% akan segera ditanamkan di sejumlah investasi yang sesuai dengan syariat Islam yang terjamin kehalalannya. Nisbahnya kemudian sekitar 70% untuk perusahaan asuransi dan 30% untuk peserta asuransi.⁵

⁵Muhammad, *Lembaga-lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, (Yogyakarta: UII Prees, 200), hlm. 77.

Begitu juga dengan kendala adanya agen-agen terdahulu haruslah disikapi dengan sikap profesional yang ditunjukkan oleh seluruh struktur di AJB Bumiputera Syariah Cabang Banjarmasin terutama para agen yang terjun di lapangan karena berhadapan langsung dengan para nasabah. Disinilah pihak perusahaan juga harus berbenah diri dengan membangun budaya perusahaan (*company culture*) dengan mewujudkan tiga hal berikut:

Pertama, idealisme, bahwa setiap individu harus menyadari, bahwa AJB Bumiputera 1912 didirikan, dengan didasari adanya rasa Nasionalisme dan Patriotisme oleh para pendiri tanpa adanya rasa pamrih, jadi jangan sampai dirusak oleh agen-agen atau orang-orang yang tidak bertanggung-jawab. *Kedua*, mutualisme, yaitu setiap individu harus menyadari bahwa hanya dengan kebersamaan AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin dapat berkembang menghadapi segala tantangan. *Ketiga*, profesionalisme, yaitu agar AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin dapat berkembang dan tetap eksis maka setiap individu yang bekerja didalamnya selalu dituntut untuk menguasai dan ahli dalam bidang, tugas dan fungsi masing-masing.

Mengenai kendala disebabkan masyarakat trauma masa dulu sewaktu menjadi peserta asuransi, maka sebenarnya sangat tergantung pada kecerdikan dan profesionalisme manajemen dalam mengelola duit nasabah, sehingga dapat membentuk opini yang baik terhadap AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin.

Kemampuan membentuk opini positif ini tentunya dapat sekuat mungkin untuk mewujudkan visi AJB Bumiputera 1912, yaitu menjadi asuransi jiwa

terkemuka di Indonesia. Kemudian menjadi tonggak keberhasilan mewujudkan misinya, yaitu menempatkan AJB Bumiputera 1912 berada di hati dan benak masyarakat Indonesia.

Terhadap kendala bahwa masyarakat belum begitu paham tentang hukum asuransi karena dianggap mirip perjudian atau mendahului takdir Allah. Hal ini harus ada formulasi yang tepat untuk mengubah asumsi tersebut. Sebab, dalam asuransi syariah sebenarnya ada dikenal istilah “*maslahat*”, yang menjadikannya berbeda dengan asuransi konvensional.

Dalam produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin sebenarnya terdapat konsep *ta’awun*. Karena itu, dalam manajemen operasional pemasaran pada produk Mitra Iqra sebenarnya mengandung filosofis bahwa pihak perusahaan asuransi hanyalah penerima amanah saja. Sebab, peserta asuransilah yang lebih memerlukan pemecahan masalahnya, dengan prinsip operasional bahwa saling bertanggung-jawab, bekerja sama untuk saling membantu antar peserta polis, dan saling melindungi dari segala kesusahan.

Dengan demikian, masyarakat tentu akan lebih memahami apa sebenarnya produk asuransi pendidikan (Mitra Iqra) di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin, bahwa ikut asuransi adalah tidak menentang takdir. Namun justru mengakui bahwa kecelakaan, kemalangan, bencana dan kematian merupakan takdir Allah SWT yang tidak dapat di tolak. Hanya saja dengan ikut asuransi masyarakat paling tidak dapat membuat perencanaan untuk menghadapi masa depan dan meringankan beban keluarga di masa depan. Pemikiran ini tentunya berdasarkan pemahaman pada firman Allah pada surah al-Hasyr ayat 18 (lihat Bab II, halaman 26, foot note 30)

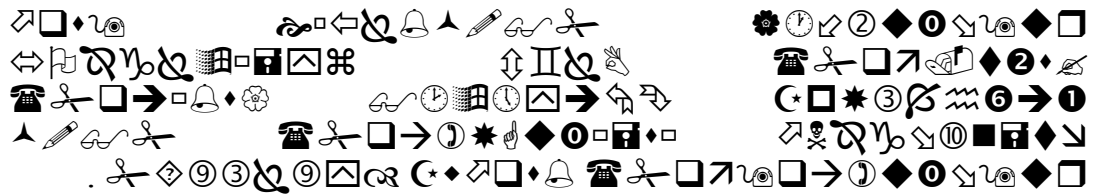
Memperhatikan kelima kendala tersebut, seluruh struktur di manajemen operasional pemasaran pada produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin haruslah membangun pencitraan positif terhadap asuransinya dan produk yang dikembangkan. Sebab, permasalahan asuransi syariah adalah hal baru, bahkan ada sebagian kecil masyarakat atau tokoh Islam masing-masing ada yang menganggapnya haram dan tidak ada *nash*-nya dalam syariat Islam.⁶

Selain itu, juga berusaha menyanggah berbagai opini negatif tentang asuransi dan opini yang melarang asuransi karena digolongkan kedalam jenis pertaruhan atau hanya untung-untungan. Juga menyanggah adanya kesamaran kesepakatannya yang selama ini (pada asuransi konvensional) dengan memperjelas akad yang sesuai syariat Islam melalui akad *at-ta'min* (saling menanggung bersama). Jadi, jelaslah tentang kehalalan dari asuransi syariah menurut KH. Ali Yafie hukum asuransi adalah halal menurut syara', karena secara operasionalnya dapat diqiaskan pada *'aqd al-muwalat* menurut mazhab Maliki, dan *nizham al-'awaqil*, dan sistem pensiunan bagi pegawai negeri.⁷

Dengan demikian, secara hukum asuransi syariah adalah dihalalkan dalam Islam sebab penanggungan (*kafalah*) ini saat ini penting untuk sebagai upaya dilakukan agar jangan sampai meninggalkan keturunan yang lemah, tanpa adanya jaminan yang pasti untuk persiapan hari depan, sebagaimana firman Allah pada surah an-Nisa ayat 9:

⁶Zainuddin Ali, *Hukum Asuransi Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 80. Lihat: Masjfuk Zuhdi, *Masail Fiqhiyah*, (Jakarta: Haji Masagung, 1989), h. 162.

⁷Muhammad, *Lembaga-lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, (Yogyakarta: UII Prees, 200), hlm. 74.



Artinya: Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar. (Q.S. An-Nisa: 9).⁸

Ayat tersebut menggambarkan kepada manusia yang berpikir tentang pentingnya *planning* (perencanaan) yang matang dalam mempersiapkan hari depan, termasuk dalam pendidikan anak, salah satu caranya adalah dengan mengikuti produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin.

3. Prospek produk Asuransi Pendidikan (Mitra Iqra) AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin.

Memperhatikan prospek produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin, maka sebenarnya memiliki prospek pasar yang cukup potensial untuk dikembangkan di wilayah Kota Banjarmasin, sebab jumlah nasabahnya pertahun semakin meningkat.

Terjadinya peningkatan nasabah secara signifikan tersebut kalau dikaji mendalam, sebenarnya produk asuransi pendidikan syariah atau dikenal dengan nama Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin adalah asuransi bagi orang Islam yang didalamnya terdapat kelebihan-kelebihan dari asuransi lainnya. Di antaranya:

Pertama, adanya unsur kekhususan dalam operasionalnya, yaitu adanya arahan terhadap investasi dari dana yang telah terkumpul dari nasabahnya ke sektor-

⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Lembaga Penerjemah Al-Qur'an, 1996), hlm. 116.

sektor yang tidak bertentangan dengan syariat Islam, dan adanya porsi bagi hasil yang dapat diterima oleh peserta asuransi/tertanggung. Jelaslah bahwa pada produk Mitra Iqra (asuransi pendidikan syariah) di AJB Bumiputera 1912 Syariah Banjarmasin memang berbeda dengan produk asuransi pendidikan pada asuransi konvensional.

Kedua, dalam konsep asuransi syariah bersendikan pada asas saling membantu atau gotong-royong dan kerjasama untuk saling membantu serta saling melindungi para pesertanya dengan penuh rasa tanggung-jawab apabila ada peserta yang tertimpa musibah, sebagai bentuk aplikasi dari firman Allah pada surah al-Maidah ayat 2 agar sesama muslim saling tolong-menolong (lihat Bab II, halaman 21, foot note²⁰).

Ketiga, dalam konsep asuransi syariah, mekanisme preminya tidak mengenal istilah dana hangus. Peserta yang baru masuk sekalipun karena alasan satu dan lain hal yang ingin mengundurkan diri, maka dana atau premi yang sebelumnya sudah dibayarkan dapat diambil kembali kecuali sebagian kecil saja (sekitar 5%) yang sudah diniatkan untuk dana *tabarru'* yang tidak dapat diambil.

Selain kelebihan-kelebihan tersebut, juga terdapat manfaat mengikuti produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin, seperti: prinsip pembagian yang jelas antara tabungan dan *tabarru'*, dan dengan mengikuti asuransi syariah ini merupakan suatu *planning* (perencanaan) dalam mempersiapkan masa depan pendidikan anak.

Dengan memahami pemaparan tersebut, jika melihat tabel *progress report* yang selalu mengalami peningkatan sekitar 15% lebih meskipun tidak mencapai

target dari kantor pusat, menunjukkan bahwa telah terjadi trend perkembangan. Meskipun masih kalah dari AJB Bumiputera Syariah Cabang Makasar, Cabang Jayapura dan Cabang Denpasar yang selalu melebihi target dari kantor pusat di Jakarta.

Memperhatikan prospek produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin secara gamblang dapat dikatakan bahwa dari angka persentasinya sebenarnya (lihat matrik 5 halaman 53) masih melebihi perkembangan asuransi syariah secara nasional yang hanya sekitar 2% saja.⁹

Kalau menganalisis dari tahun ke tahun, memang perkembangan pesat produk asuransi pendidikan yang dikenal dengan nama Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin ini juga tidak lepas dari dua faktor berikut:

Pertama, faktor dalam diri masyarakat sendiri, yaitu tingkat pendapatan masyarakat sekarang ini yang semakin membaik, diikuti pula gaya hidup yang lebih baik, dan mulai mengerti urgennya pendidikan. Hal ini tentu saja didorong pula oleh tingkat pendidikan, pengetahuan dan kesadaran akan perlunya penjangaan diri, yang salah satunya melalui asuransi pendidikan syariah.

Kedua, faktor dari luar yang mendorong untuk mengikuti asuransi pendidikan syariah. Misalnya, produk asuransi pendidikan itu sendiri yang dirasakan cukup penting dikemudian hari bagi anak-anak para nasabah, dengan ikut asuransi maka kendala dana dikemudian hari tidak jadi masalah. Faktor lainnya juga adanya aturan hukum yang jelas tentang produk asuransi syariah dan ketentuan lainnya seperti pembagian premi yang jelas dengan adanya *tabarru'*. Salah satu hal yang

⁹Zainuddin Ali, *Op.Cit*, hlm. 49.

mesti dipahami pula bahwa dalam manajemen operasional pemasaran pada produk Mitra Iqra di AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin adalah aspek penyebaran atau berbagi resiko, yaitu selain peserta (nasabah) yang diasuransikan, ternyata dana nasabah (premi) juga diasuransikan juga yang dikenal dengan metode reasuransi (*speading of risk*).

Dapat dikatakan bahwa produk Mitra Iqra sebagai asuransi pendidikan yang di pasarkan AJB Bumiputera Syariah Banjarmasin memiliki prospek pasar yang cukup potensial (lihat matrik 5 halaman 51). Jadi tinggal kemampuan seluruh struktur organisasi AJB Bumiputera Syariah Cabang Banjarmasin untuk menggali potensi tersebut dengan usaha yang semaksimal mungkin.